

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelp	De aanbesteding bestaat uit een behoorlijk aantal documenten en met name veel eisen en wensen. Wij achten de termijn van 9 werkdagen (de publicatie werd op 30 januari gemeld) voor de 1e vragenronde erg kort voor deze hoeveelheid. Wij zouden dan ook willen verzoeken om in de 2e vragenronde ook nieuwe vragen toe te staan en niet uitsluitend vragen over de 1e NVI. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
2	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	Het is niet gebruikelijk dat bij de levering van een applicatie Algemene Inkoopvoorwaarden van toepassing zijn bovenop, en prevalerend boven, de GIBIT-voorwaarden. Dit maakt het geheel erg onoverzichtelijk en ondoorzichtig, met name ook door het gebruik van verschillende termen. Bent u bereid de Algemene Inkoopvoorwaarden te laten vervallen en alleen de GIBIT van toepassing te verklaren?	Niet akkoord, uitgangspunt blijft GR-Inkoopvoorwaarden aangevuld met GIBIT2020 als vangnet
3	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	In de rangorde ontbreken een aantal documenten, waaronder een SLA en een Verwerkersovereenkomst. Bent u bereid om deze documenten in de rangorde op te nemen? Leverancier stelt voor om de volgende rangorde op te nemen: 1. deze Overeenkomst; 2. de bijlage(n) bij deze Overeenkomst; 3. de nota's van inlichtingen behorende bij het [aanbestedingsnummer en omschrijving van datum [datum] en met kenmerk, in de Inschrijving van Contractant van datum [datum] en met kenmerk [kenmerk]; 4. het aanbestedingsdocument [aanbestedingsnummer en omschrijving] datum [datum] en met kenmerk, in de Inschrijving van Contractant van datum [datum] en met kenmerk [kenmerk] 5. de Algemene Inkoopvoorwaarden GR Sociaal; 6. de Inschrijving van Contractant. 7. SLA 8. Verwerkersovereenkomst 9. GIBIT 2020/2023;	We komen tijdens de contractfase hierop terug.
4	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	In artikel 4.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt gesteld dat de Contractant GR Sociaal vrijwaart voor strafrechtelijke en bestuurlijke sancties die verband houden met de Overeenkomst. Dit komt - gedeeltelijk - overeen met artikel 13.5 van GIBIT 2020. Een niet door een bedrag begrenste aansprakelijkheid is niet verzekeraar en daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in artikel 4.5 Algemene Inkoopvoorwaarden en artikel 13.5 onderdelen i en ii GIBIT 2020 geldt dat, in het geval van a) aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; b) opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij; de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,- bedraagt" ?	Opdrachtgever is daar toe niet bereid. Vrijwaringsverplichtingen staan los van de verzekeringseisen. Contractuele vrijwaring en aansprakelijkheid (vaak wettelijk) zijn verschillende grondslagen.

		In artikel 4.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt gesteld dat de Contractant GR Sociaal vrijwaart voor strafrechtelijke en bestuurlijke sancties die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of GR Sociaal krijgen opgelegd. Een niet door een bedrag begrensde aansprakelijkheid is niet verzekeraar en daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Tevens is het opmerkelijk dat de Contractant GR Sociaal zou vrijwaren voor sancties die GR Sociaal krijgt opgelegd. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in artikel 4.5 Algemene Inkoopvoorwaarden en artikel 13.5 iii en iv GIBIT 2020 geldt dat de aansprakelijkheid in geval van iii) schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT 2020; iv) ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: (1) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en (2) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier: (a) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en (b) Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete- is beperkt tot € 850.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis." ?	Opdrachtgever is daar toe niet bereid. De aansprakelijkheid wordt beperkt door de verzekerde bedragen vermeld in de leidraad bij paragraaf 3.4. En verder staan vrijwaringsverplichtingen los van de verzekeringseisen. Contractuele vrijwaring en aansprakelijkheid (vaak wettelijk) zijn verschillende grondslagen.
5	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Sociaal		
6	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Sociaal	In artikel 8.1 staat opgenomen dat alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij GR Sociaal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Gaat u ermee akkoord dat de IE-rechten van de geleverde SaaS oplossing bij de leverancier liggen? En bent u bereid hiermee in te stemmen en overeen te komen dat u derhalve geen IE rechten op de data of het datamodel kunt claimen?	Akkoord, alleen blijft de GR Sociaal eigenaar van de data.
7	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Sociaal	In artikel 8 (alle onderliggende artikelen) wordt het intellectueel eigendomsrecht geheel bij GR Sociaal gelegd. Dit is niet gebruikelijk bij de levering van een applicatie. Bent u bereid hiervoor aansluiting te zoeken bij de GIBIT 2020 en derhalve het onderstaande op te nemen in de overeenkomst: "In afwijking van artikel 8 Algemene Inkoopvoorwaarden geldt artikel 17 GIBIT 2020".	Akkoord
8	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Sociaal	Omdat de definitie van maatwerkprogrammatuur in GIBIT 2020 is gewijzigd (artikel 1.22) en nu ook aanpassingen in de standaardprogrammatuur ten behoeve van Opdrachtgever betreft, zou het voor ons onmogelijk worden op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen? "In afwijking van het bepaalde in artikel 17.4 GIBIT 2020, zullen de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, van aanpassingen in en aanvullingen op de standaardprogrammatuur op verzoek van Opdrachtgever volledig bij Leverancier blijven berusten."	Akkoord.

9	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	In artikel 8.8 wordt de vrijwaring van artikel 4.5 benoemd. Een niet door een bedrag begrensde aansprakelijkheid is niet verzekeraar en daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in artikel 8.8 Algemene Inkoopvoorwaarden en artikel 13.5 iii GIBIT 2020 geldt dat de aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT 2020 is beperkt tot € 850.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. " ?	Zie het antwoord bij vraag 4 en 5. En ook de toelichting bij 22 m.b.t. IE rechten.
10	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	In artikel 14.1 is sprake van vrijwaring van GR Sociaal bij eventuele aanspraken van derden. Een niet door een bedrag begrensde aansprakelijkheid is niet verzekeraar en daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in artikel 4.5 en artikel 14.1 Algemene Inkoopvoorwaarden en artikel 13.5 GIBIT 2020 geldt dat, in het geval van a) aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; b) opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij; de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,- bedraagt; in geval van iii) schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT 2020; iv) ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: (1) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en (2) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier: (a) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en (b) Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete- is beperkt tot € 850.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. " ?	Zie het antwoord bij vraag 4 en 5. Het door inschrijver genoemde 'niet-verzekerbare deel' ligt 100% in de invloedssfeer van inschrijver; het handelen van de inschrijver en de keuzes die zij maakt waar zij zelf de volledige controle over heeft.
11	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	Gaat u ermee akkoord om deze artikelen niet van toepassing te verklaren omdat deze artikelen gerelateerd zijn aan de levering van goederen in plaats van SaaS dienstverlening?	Akkoord
12	Bijlage E Algemene inkoopvoorwaarden GR Socia	Kunt u bevestigen welke versie van de GIBIT 2020 u van toepassing verklaart? In de werkersovereenkomst wordt namelijk verwezen naar GIBIT 2023 artikelen, in de conceptovereenkomst naar de GIBIT 2020.	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020
13	GIBIT 2023 artikel 20.4	In Artikel 20.4 is een ruim begrip van maatwerk opgenomen. Inschrijver ontwikkelt nooit maatwerk en levert een standaard oplossing voor meerdere klanten. Kunt u ermee instemmen dat alle IE-rechten bij leverancier liggen, in afwijking van art. 20.4 GIBIT?	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020
14	GIBIT 2023 Artikel 11.2	In de GIBIT is een beperkt facturatie schema opgenomen. Het hanteren van het GIBIT facturatieschema heeft voor eventuele inschrijvers een groot financieel nadeel. Omdat wij graag onduidelijkheden over facturering vooraf willen wegnemen, stellen wij het volgende facturatieschema voor. Wij hopen dat u hiermee kunt instemmen? 1.) Facturatie van de genoemde eenmalige kosten - 30% bij aanvang van de opdracht ofwel ondertekening overeenkomst, 40% na beschikbaar stelling van de SaaS-oplossing en de resterende 30% na integrale acceptatie door opdrachtgever. 2.) Facturatie van de hosting kosten 100% bij opdracht (start implementatie). 3.) Facturatie van de overige periodieke kosten 100% bij in gebruikname door opdrachtgever. 4.) Alle volgende jaren zijn de aan de overeenkomst verbonden jaarlijkse (periodieke) kosten per kalenderjaar bij vooruitbetaling verschuldigd.	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020

15	GIBIT 2023 - Artikel 16.5	In GIBIT 2023 Artikel 16.5 is voor enkele uitzonderingen geen beperking op de aansprakelijkheid opgenomen. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor inschrijver niet verzekeraar. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat hiervoor de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,- bedraagt. Zo niet, kunt u onderbouwen waarom u ten nadele van Leverancier afwijkt en waarom u dit proportioneel acht?	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020
16	GIBIT 2023 - Artikel 10.3 III	Artikel 10 in de GIBIT 2023 benoemd wat het onderhoud omvat. Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen. Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 10.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is? Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen als en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is. Wij stellen de volgende tekst voor: ""In aanvulling op artikel 10.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedeling van de nog te maken kosten."	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020
17	GIBIT 2023 - Artikel 10	Artikel 10.14 van de Gibit geeft u het recht om een update of upgrade te weigeren voor een periode van 18 maanden. Bij het gebruik van een SaaS toepassing is deze lange periode van uitstel ongebruikelijk en onwenselijk vanwege het kosten oprijvende effect en het door uitstel niet kunnen voldoen aan de met uw organisatie afgesloten overeenkomst en gestelde eisen. Bent u bereid dit artikel aan te passen in "10.14 Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat: i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert; ii. Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen."	GIBIT 2023 is niet van toepassing, maar GIBIT 2020
18	GIBIT 2020 7.10	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?	Akkoord

19	GIBIT 2020 8.8	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 het merendeel van de 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. Uit ons tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek (NPS) blijkt dat onze SLA zorgt voor een hoge klanttevredenheid. Wanneer wij gebruik kunnen maken van onze standaard SLA, in plaats van individuele service-levels af te spreken met al onze klanten, zal dit ook leiden tot kostenvoordeel voor u maar bovendien zorgen voor een dienstverlening die volledig is ingesteld op de overeengekomen Service levels. Kunt u daarom bevestiging dat de SLA van Leverancier van toepassing is, dan wel dat deze in de concretiseringsfase nader vorm wordt gegeven?	Oprachtgever kan niet zondermeer de SLA van leverancier goedkeuren zonder daarvan de inhoud gezien de hebben. De SLA, zoals meegestuurd in Bijlage D, is het uitgangspunt waar minimaal aan voldaan moet worden in combinatie met zaken uit het PvE. Missende zaken worden later samen met de gegunde partij nader uitgewerkt.
20	GIBIT 2020 8.8 artikel 9	Het GIBIT facturatieschema is niet helemaal duidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 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 live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij interne levering van de omgevingen, voorafgaand aan de implementatie (vanaf dit moment worden kosten gemaakt). - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij ondertekening (licenties worden direct aangevraagd).	Wij gaan hier nu niet akkoord mee en houden vast aan de GIBIT2020 voorwaarden artikel 9. Tijdens het opstellen van de overeenkomst ontstaat er wellicht ruimte om dit punt te bespreken.'
21	GIBIT 2020 artikel 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 2.500.000,- euro.	Zie het antwoord bij vraag 4 en 5.

22	GIBIT 2020 artikel 13.5	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van € 1.000.000 per jaar.	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. Tevens is opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor inzet van eventuele 3e programmatuur en de IE rechten die daarop berusten.
23	GIBIT 2020 artikel 13.5 (ii)	Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidschap. Het is ongebruikelijk dat al het personeel van Leverancier hieronder valt en dit legt een grote druk op Leverancier. Bent u derhalve bereid om de bepaling in lijn te brengen met wet en jurisprudentie en de term Personeel te vervangen door Leidinggevend personeel?	Niet akkoord, leidinggevend personeel is niet voor niets bevoegd gesteld om leiding te nemen over de organisatie, verantwoordelijkheden te dragen en te controleren, daar valt ook het personeel onder waar zij leiding over behoren te geven.
24	GIBIT 2020 artikel 14.2	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	Aanbestedende dienst is niet bereid om dit ter herzien. Opdrachtnemer vervult een kerntaak in deze dienstverlening. Indirecte schade (voor zaak- en letselschade) als gevolg van een toerekenbare tekortkoming, houdt nog steeds een schadepost in die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer kan plaatsvinden. Dergelijke schade is verzekerd op een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De aansprakelijkheid wordt beperkt conform de aangegeven verzekerde sommen in de leidraad bij paragraaf 3.4.
25	GIBIT 2020 artikel 15.5	Een vaste boete van EUR 50.000,- kan buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent EUR 50.000,- schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid dit bedrag te verlagen naar EUR 10.000,-?	In het betreffende artikel staat dat de bedoelde boete <u>nooit meer dan</u> EUR 50.000,- per (samenhangende) overtreding bedraagt. Oftewel EUR 50.000,- is de maximale boete. Opdrachtgever zal in voorkomende gevallen, afhankelijk van de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid, proportioneel handelen en eventueel beboeten.
26	GIBIT 2020 artikel 21	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten geldt is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM hiervoor voldoet?	Een TPM is in principe afdoende. Het auditrecht zal alleen dan worden ingezet als er geen TPM's worden opgeleverd of blijkt dat er onvoldoende adequaat wordt gereageerd op geconstateerde issues (geen verbeterplannen etc). Het auditrecht zal dan worden ingezet als (structureel) aan meerdere afspraken niet wordt voldaan.
27	GIBIT 2020 artikel 8.10 sub ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Akkoord
28	GIBIT 2020 artikel 5.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk. Enorme extra kosten voor Leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier en 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.	Akkoord
29	GIBIT 2020 artikel 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Akkoord

30	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelp	Op pagina 14 is vermeld “U bent verzekerd voor aansprakelijkheid van uw bedrijf middels een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Als er iets gebeurt, is er een verzekerd bedrag van minstens 2.500.000,- beschikbaar. Het maximale bedrag dat per jaar wordt uitgekeerd, is minstens 5.000.000,-.” De door u gestelde aansprakelijkheidslimiet van €2.500.000 (per gebeurtenis) staat in geen verhouding tot de opdrachtwaarde en is daarmee zo'n 20 keer hoger dat de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de brancheconforme GIBIT 2023 voorwaarden, waarin een aanzienlijk lagere aansprakelijkheidsbeperking is opgenomen, een dergelijke hoge aansprakelijkheid voor soortgelijke opdrachten zijn wij ook nog niet eerder tegengekomen. De Gids Proportionaliteit, voorschift 3.9d, schrijft expliciet voor dat aansprakelijkheidsrisico's in redelijke verhouding moeten staan tot de opdracht waarbij de leverancier in ieder geval acht moet slaan op de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Bent u bereid de verzekeringseis aan te passen conform te GIBIT 2023 zoals gebruikelijk en passend bij een dergelijke opdracht?	Dit is niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 4, 5 en 22. Verder is GIBIT2023 niet van toepassing, maar GIBIT2020
31	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelp	Op pagina 14 is vermeld “U bent verzekerd voor aansprakelijkheid van uw bedrijf middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Als er iets gebeurt, is er een verzekerd bedrag van minstens 500.000,- beschikbaar. Het maximale bedrag dat per jaar wordt uitgekeerd, is minstens 1.000.000,-.” De door u gestelde aansprakelijkheidslimiet van €1.000.000 (per gebeurtenis) staat in geen verhouding tot de opdrachtwaarde en is daarmee flink hoger dan de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de brancheconforme GIBIT 2023 voorwaarden, waarin een aanzienlijk lagere aansprakelijkheidsbeperking is opgenomen, een dergelijke hoge aansprakelijkheid voor soortgelijke opdrachten zijn wij ook nog niet eerder tegengekomen. De Gids Proportionaliteit, voorschift 3.9d, schrijft expliciet voor dat aansprakelijkheidsrisico's in redelijke verhouding moeten staan tot de opdracht waarbij de leverancier in ieder geval acht moet slaan op de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Bent u bereid de verzekeringseis aan te passen conform te GIBIT 2023 zoals gebruikelijk en passend bij een dergelijke opdracht?	Gelet op de financiële risico's m.b.t. deze opdracht kan de hiernaast genoemde bedragen niet voldoende zijn. De directe schade en ook de indirecte gevolgschade zullen beduidend groter zijn. Gelet op bovenstaande houdt opdrachtgever vast aan de aangegeven verzekerde bedragen zoals aangegeven in paragraaf 3.4. van de aanbestedingsleidraad maar wel met uitzondering van winstderving, rentederving en imagoschade. Genoemde dekkingen zijn ook heel gebruikelijk in de verzekeringsmarkt.

32	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelpv	Op pagina 14 is vermeld "U bent verzekerd voor aansprakelijkheid van uw bedrijf middels een Cyberverzekering . Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering waarin schade jegens cybercriminaliteit niet is uitgesloten. Wij hebben daarom geen seperate verzekering afgesloten voor Cybersecurity. Volstaat deze verzekeringspolis voor u?	Het is bij Aanbestedende dienst alleen bekend dat aansprakelijkheid m.b.t. cyber gedeeltelijk gedekt kan zijn op een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de andere dekkingseisen m.b.t. cyber alleen verzekerd kunnen worden op een cyberverzekering. Ook navraag in de verzekeringsmarkt bevestigde dit. Echter, als Gegadigde aan Aanbesteder overtuigend kan aantonen dat de cyberrisico's die genoemd zijn in de uitvraag volledig zijn afgedekt conform de eisen in de uitvraag, dan is Aanbesteder bereid dat te accepteren. Dit houdt in: een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis waarbij ook minimaal de volgende rubrieken verzekerd moeten zijn: a. Schade aan derden (aansprakelijkheid); b. Data-inbreuk; c. Schade door hackers; d. Cyber-afpersing e. Bedrijfschade; f. Crisismanagement.
33	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelpv	Gezien de huidige uitvraag (10 jaar) verwachten wij dat de inschrijfprijs boven de 800.00 ligt; zeker daar uit uw marktconsultatie is gebleken dat een applicatie voor schuldhulpverlening minimaal 150.000 per jaar kost, en de eenmalige implementatie minimaal 40.000,- (totaal over 10 jaar berekend, conform Prijzenblad, dus 1.540.000,- minimaal?) Is het mogelijk hier een andere weging in toe te kennen?	Zie nieuw prijzenblad V2 daarin herkent opdrachtgever de stelling in de vraag niet, de inschrijfprijs wordt mede bepaald door een looptijd van 4 jaar te hanteren.
34	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelpv	In paragraaf 4.2 - Prijscriteria - is de weging (punten) voor de prijs opgenomen. Het verschil in punten wordt in het geval dat alle inschrijvers een hoge inschrijfprijs (meer dan 800.000) hebben, o.i. wel heel groot. Begrijpen wij goed dat, ongeacht de hoogte van de laagste inschrijfprijs, deze altijd 10 punten krijgt? Dus ook als de laagste inschrijfprijs meer dan 800.000 zou zijn?	De inschrijfprijs is niet relatief, dat wil zeggen niet gerelateerd aan andere inschrijvingen. U krijgt op basis van uw inschrijfprijs punten, dat geldt voor alle inschrijvingen voor zich. Stel dat er meerdere inschrijvingen zijn met een totaalprijs tussen €300.000 en €349.999 dan ontvangen al deze inschrijvingen 10 punten voor prijs. En zo verder, naar gelang de inschrijfprijsstaffel in de Aanbestedingsleidraad onder 4.2
35	Prijzenblad	In het prijzenblad staat het volgende opgenomen. Bovenstaande tabel dient u alleen de licht roze velden in te vullen. Dit is een fictief prijzenblad, opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan opgegeven volumes, deze volumes zijn huidige volumes en kunnen gedurende contractperiode meer of minder worden. Afgegeven tarieven zijn ongeacht het volume tijdens de contractjaren. Bent u akkoord dat de opgenomen volumes de minima zijn en gedurende contractperiode alleen naar boven kunnen worden bijgesteld.	Niet akkoord, het is een realistisch opgegeven aantal gebaseerd op de huidige organisatiegrootte.
36	Prijzenblad	In het prijzenblad staat het volgende opgenomen. "Bovenstaande tabel dient u alleen de licht roze velden in te vullen." Echter, bij de jaarlijkse kosten van de koppelingen zijn geen aantallen opgenomen en deze bedragen tellen dus niet mee in de totale Inschrijfprijs. Klopt dat? Zijn deze bedragen alleen bedoeld ter aanvulling van (en dus onderdeel van) de applicatiekosten per gebruiker?	Kan de inschrijver de vraag verder toelichten? Zie nieuw prijzenblad V2 daarin herkent opdrachtgever de stelling in de vraag niet.
37	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelpv	In het document aanbestedingsleidraad staat opgenomen dat de inschrijving met de Laagste Inschrijfprijs de maximale score van 10 punten krijgt. Dit komt niet overeen met de afbeelding waarin een score wordt toegekent per prijsrange. Is dit correct?	Graag verwijzen we ook naar antwoord 34. Inschrijvingen met de laagste inschrijfprijs conform staffel uit 4.2 in de Aanbestedingsleidraad krijgen 10 punten.
38	Bijlage F: SROI beleid	In het SROI beleid staat opgenomen dat u een uitgangspunt hanteert van 5%. Een percentage van 2% is gebruikelijker voor dit soort opdrachten. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord, de gestelde 5% blijft gehandhaaft.
39	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelpv	De aanvang van de opdracht (ingangsdatum) staat in de Aanbestedingsleidraad als 'nader te bepalen'. In bijlage B (programma van eisen) wordt gesteld dat een S(hould have) binnen 1 a 2 jaar ontwikkeld moet worden. Omdat de ingangsdatum niet bekend is, is ook niet inzichtelijk wat de einddatum van 2 jaar is voor de '(S)hould have's'. Kunt u hier een (indicatie van een) datum geven, bijvoorbeeld oktober 2028?	Na ingangsdatum van het contract. Indicatie is mei 2026.
40	Bijlage B - programma van eisen	Indien wij nog niet kunnen voorzien in een S(houd have), maar dit wel binnen nu en 2 jaar gerealiseerd hebben, wordt er dan een 'Ja' of een 'Nee' verwacht in kolom E van bijlage B?	Opdrachtnemer dient een 'Ja' in te vullen als de desbetreffende functionaliteit bij livegang geïmplementeerd is. Als dat niet het geval is vult opdrachtnemer een 'Nee' in en geeft in het opmerkingenveld aan wanneer hij verwacht deze functionaliteit te realiseren.
41	Bijlage B - programma van eisen - A-4	Is het voldoende als het dossier direct zichtbaar is in de werkvoorraad van de consultant?	In de applicatie moet inzichtelijk zijn dat er een nieuwe zaak is toegevoegd aan het zaakdossier. Na gunning gaan we graag verder in gesprek over de invulling van deze eis.

42	Bijlage B - programma van eisen - A-11	Wat wordt bedoeld met zorgaanbieders? Bijvoorbeeld de hulpverleners en/of opdrachtgevers die betrokken zijn bij een voorziening/dossier?	Met zorgaanbieders doelen we op de consulent schuldhulpverlening.
43	Bijlage B - programma van eisen - A-15	Is het voldoende als de consulent kan kiezen of een document naar het Inwonerportaal moet?	Geboden functionaliteit is niet voldoende. Met A15 willen we bereiken dat een cliënt een document kan inzien in het inwonerportaal. Het is wenselijk dat de consulent kan kiezen of een document naar het inwonerportaal gaat of niet.
44	Bijlage B - programma van eisen - A-23	Is het voldoende als er automatisch checkmomenten ingesteld kunnen worden, waarbij de consulent kan kiezen om een herinnering te sturen via e-mail, brief en/of het inwonerportaal ?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
45	Bijlage B - programma van eisen - IK-8	Is het voldoende als alleen de nog openstaande taken getoond worden? Alle uitgevoerde taken kan namelijk erg veel zijn.	De geboden oplossing is voor nu prima. Wel willen we kunnen terugzien in het dossier of een taak is uitgevoerd of niet. Indien dit niet mogelijk is, moet dit op de ontwikkelagenda komen.
46	Bijlage B - programma van eisen - IK-14	Welk pakket wordt er op dit moment gebruikt door GR Sociaal ter ondersteuning van de sociale diensten en kan daar mee gekoppeld worden voor deze info?	De pakketten die hiervoor gebruikt worden zijn o.a. KCS (QuandaGo) en Suite (Centric). In het Programma van Eisen is een koppeling opgenomen met KCS om in deze informatiebehoefte te voorzien.
47	Bijlage B - programma van eisen - IK-15	Naar onze mening kan dit worden uitgevoerd via het te koppelen zaaksysteem (Decos Join; eis K-33); gaat u daarmee akkoord?	In de huidige architectuur is opgenomen dat alleen afgesloten dossier overgebracht worden naar het DMS. Lopende dossier moeten bewerkbaar zijn in de taakapplicatie.
48	Bijlage B - programma van eisen - IK-16	Naar onze mening kan dit worden uitgevoerd via het te koppelen zaaksysteem (Decos Join; eis K-33); gaat u daarmee akkoord?	
49	Bijlage B - programma van eisen - IK-17	Naar onze mening kan dit worden uitgevoerd via het te koppelen zaaksysteem (Decos Join; eis K-33); gaat u daarmee akkoord?	
50	Bijlage B - programma van eisen - IK-23	Is het voldoende als de berekeningsversie van de VTLB-berekening wordt getoond?	Geboden oplossing is niet voldoende. We willen graag de versie én de omschrijving. Voorbeeld: "3.50 - jan 2026" "3.51 - Jul 2026". Indien dit niet mogelijk is, moet dit op de ontwikkelagenda komen.
51	Bijlage B - programma van eisen - IK-23	Wat wordt bedoeld met de 'parameters' van de VTLB-berekening?	Met parameters wordt bedoeld de data die gebruikt is om tot de VTLB-berekening te komen.
52	Bijlage B - programma van eisen - IK-24	Is het voldoende als hier binnen 1,5 jaar in is voorzien?	Wens (Should): Wijzigingen in gegevens die van invloed zijn op de VTLB-berekening leiden automatisch tot een nieuwe berekening. Eis: de applicatie genereert een taak voor de consulent indien er een wijziging is in de gegevens die van invloed zijn op het VTLB.
53	Bijlage B - programma van eisen - AO-1	Wordt hier een aanmeldformulier op het Inwonerportaal bedoeld of op een aparte, gemeentelijke, website?	Met deze user story wordt bedoeld op een formulier op een gemeentelijke website. Dit formulier is afkomstig van Schulink-liaan (K-32).
54	Bijlage B - programma van eisen - AO-9	Hoe wordt de prioriteit van taken aangegeven/bepaald? Is dat afhankelijk van de soort taak?	De consulent moet de mogelijkheid hebben om o.b.v. een onderwerp zelf een prioriteit mee te geven aan een taak.
55	Bijlage B - programma van eisen - AO-12	Is het voldoende als de gewenste filters kunnen worden toegepast maar niet allemaal automatisch 'bewaard' worden ?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
56	Bijlage B - programma van eisen - AO-16	Decos Join; eis K-33) en zullen dan inderdaad direct zichtbaar zijn in het dossier. Gaat u hiermee akkoord?	In de huidige architectuur is opgenomen dat alleen afgesloten dossier overgebracht worden naar het DMS. Aan lopende dossier moeten documenten toegevoegd kunnen worden in de taakapplicatie.
57	Bijlage B - programma van eisen - AO-17	Wat wordt er bedoeld met automatisch actuele gegevens ophalen Diginetwerk? Het Diginetwerk wordt gebruikt om diverse portalen te kunnen benaderen. Wordt het Suwinet netwerk binnen het Diginetwerk bedoeld en dan, meer specifiek, Suwinet-inlezen?	Dat klopt. Met de koppeling met het Diginetwerk willen we de informatie afkomstig uit suwinet ophalen en dan specifiek Wgs-Plan van Aanpak.
58	Bijlage B - programma van eisen - AO-17	Wij hebben op dit moment geen koppeling met Suwinet-inlezen, maar deze zal binnen 1 jaar er wel zijn. Is dat voldoende?	User story versoepeld naar een 'Should'.
59	Bijlage B - programma van eisen - AO-25	Wat wordt bedoeld met "Diginetwerk (voorheen Suwinet)" ? Wordt het Suwinet netwerk binnen het Diginetwerk bedoeld en dan, meer specifiek, Suwinet-inlezen?	Dat klopt. Met de koppeling met het Diginetwerk willen we de informatie afkomstig uit suwinet ophalen en dan specifiek Wgs-Plan van Aanpak.
60	Bijlage B - programma van eisen - AO-25	Wij hebben op dit moment geen koppeling met Suwinet-inlezen, maar deze zal binnen 1 jaar er wel zijn. Is dat voldoende?	User story versoepeld naar een 'Should'.
61	Bijlage B - programma van eisen - AO-29	Naar onze mening kan dit worden uitgevoerd via het te koppelen zaaksysteem (Decos Join; eis K-33); gaat u daarmee akkoord?	In de huidige architectuur is opgenomen dat alleen afgesloten dossier overgebracht worden naar het DMS. Lopende dossier moeten bewerkbaar zijn in de taakapplicatie.
62	Bijlage B - programma van eisen - AO-32	Kunt u meer toelichting geven op de genoemde invoervelden: zijn dit allemaal tekst/notitie-velden?	De invoervelden die genoemd zijn betreffen allemaal tekstvelden.

63	Bijlage B - programma van eisen - ST-01	Bedoelt u het uploaden van een document bij een openstaande actie/taak? Of juist bij het afmelden van een actie/taak?	Dit betreft het uploaden van een document aan een openstaande actie/taak.
64	Bijlage B - programma van eisen - ST-11	Dit is een wettelijke/vastgelegde berekening; wat bedoelt u met kunnen aanpassen?	In het geval dat er iets veranderd in de gegevens van de klant willen we het VTLB en BVV kunnen aanpassen. De berekening zelf wordt gedaan door de VTLB-calculator en moet niet aanpasbaar zijn.
65	Bijlage B - programma van eisen - SR-9	Bedoelt u het genereren van herinneringen als een schuldeiser NIET tijdig gereageerd heeft?	Dat klopt. Indien de schuldeiser de documenten of informatie NIET tijdig aanlevert, genereert de applicatie een herinnering.
66	Bijlage B - programma van eisen - SR-15	Er is geen mogelijkheid om rechtstreeks te koppelen met de Rechtspraak voor een dwangakkoord. Is het voldoende dat dit door de consulent vastgelegd kan worden en dat dan met het traject verder gegaan kan worden?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing. De prioritering is aangepast naar een 'could'.
67	Bijlage B - programma van eisen - SR-17	Als op het dashboard van de consulent een signaal hiervan komt, is dat dan voldoende?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
68	Bijlage B - programma van eisen - SR-18	Klopt het dat eis SR-18 er niet is?	Dat klopt. Er is een fout gemaakt in de nummering.
69	Bijlage B - programma van eisen - SR-19	Is het voldoende als dit bij de schuld geregistreerd wordt als 'teruggemeld 0,00 schuld'?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
70	Bijlage B - programma van eisen - SR-20	Bepaalde zaken worden momenteel gelogt. Hier zijn keuzes ingemaakt vanwege de performance van het systeem. Wij willen graag beter begrijpen waar u deze specifieke logging voor wilt gebruiken, kunt u toelichten waarom u specifiek deze logging wilt?	De logging wordt gebruikt in het kader van controleerbaarheid en transparantie.
71	Bijlage B - programma van eisen - SR-21	Bepaalde zaken worden momenteel gelogt. Hier zijn keuzes ingemaakt vanwege de performance van het systeem. Wij willen graag beter begrijpen waar u deze specifieke logging voor wilt gebruiken, kunt u toelichten waarom u specifiek deze logging wilt?	
72	Bijlage B - programma van eisen - SR-28	Kunt u toelichten op welke manier de ontstaandatum van schulden kunnen aangeven of een huwelijk in beperkte gemeenschap van goederen is?	De applicatie moet de mogelijkheid bieden om aan te geven of een huwelijk in beperkte gemeenschap van goederen is of niet. Vanaf 1 januari 2018 is het huwelijksvermogensrecht aangepast. Dit heeft invloed op wie verantwoordelijk is voor de schuld. De applicatie moet dit signaleren.
73	Bijlage B - programma van eisen - SR-35	Als wij op een andere manier (elektronisch) de benodigde informatie kunnen leveren aan de Kredietbank West-Brabant is dat dan een goede invulling van deze eis?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
74	Bijlage B - programma van eisen - BB-10	Dit kan op dit moment nog niet volledig, doch later dit jaar wel. Is dat akkoord?	Akkoord. Graag binnen één jaar na gunning realiseren.
75	Bijlage B - programma van eisen - BB-16	Als dit zichtbaar wordt in de taken van /meldingen aan de consulent, is dat dan voldoende? Dat is directer dan wanneer de consulent eerst de reservering moet raadplegen om te zien of er een nieuw verzoek is?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
76	Bijlage B - programma van eisen - BB-27	Werkt de GR Sociaal met derdenrekeningen?	Nee, de SDD werkt niet met derdenrekeningen.
77	Bijlage B - programma van eisen - BB-29	Dit is op dit moment niet mogelijk in 1 handeling. Is het akkoord dat wij dit binnen 1 jaar na gunning beschikbaar stellen?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing. De user story versoepeld naar 'Should'. Graag binnen één jaar na gunning realiseren.
78	Bijlage B - programma van eisen - BB-39	Welke selectie van klanten moet voor deze lijst gebruikt worden? Wat zijn de criteria?	User story versoepeld naar een Should. Na gunning gaan wij verder in gesprek over invulling van deze eis.
79	Bijlage B - programma van eisen - BB-43	Is het voldoende als het afschrift in pdf en Word beschikbaar is?	De SDD gaat akkoord met de geboden oplossing.
80	Bijlage B - programma van eisen - BB-45	Deze eis begrijpen wij niet helemaal: kunt u toelichten hoe u dit bedoelt? Een betaling vanuit meerdere reserveringen van verschillende klanten tegelijkertijd?	In het geval er geld zit in verschillende reserveringen, wil je het geld in één keer kunnen overmaken naar de klant. Met andere woorden: Als geld uit twee verschillende reserveringen niet toereikend is, wil je deze kunnen samenvoegen tot één betaling.
81	Bijlage B - programma van eisen - BB-47	Kunt u deze eis verduidelijken: bedoelt u delen en ontvangen in dezelfde applicatie of heeft u een te koppelen applicatie op het oog, en, zo ja, welke dan?	Momenteel loopt er aanbesteding voor een nieuwe taakapplicatie voor bewindvoering. Zodra de keuze voor een applicatie is gemaakt, wordt dit gedeeld met de opdrachtnemer. @ Jim/Yassine, in het prijzenblad moet er een koppeling opgenomen worden met de nieuwe applicatie voor bewindvoering.
82	Bijlage B - programma van eisen - BB-47	Kunt u deze eis verduidelijken: Als u bedoelt delen en ontvangen in dezelfde applicatie, hoe ziet u dit dan voor u?	

83	Bijlage B - programma van eisen - BC-5	Naar onze mening kan dit worden uitgevoerd via het te koppelen zaakstelsel (Decos Join; eis K-33); gaat u daarmee akkoord?	In de huidige architectuur is opgenomen dat alleen afgesloten dossier overgebracht worden naar het DMS. Lopende dossier moeten bewerkbaar zijn in de taakapplicatie.
84	Bijlage B - programma van eisen - H-2	Bedoelt u dat u voor een hercontrole schulden wilt kunnen toevoegen, of kunt toewijzen aan bijvoorbeeld een deurwaarder of opnieuw een prognose kunt maken e.d.?	Ja, dat is inderdaad hoe wij de eis bedoeld hadden. Daarnaast willen we een vordering van een schuldeiser kunnen aanpassen.
85	Bijlage B - programma van eisen - IP-4	Kunt u aangeven wat u bedoeld met 'de kosten per maand'? De uitgaven (budgetplan)?	Met de 'kosten per maand' wordt bedoeld op de vaste lasten van de cliënt.
86	Bijlage B - programma van eisen - IP-4	Is het voldoende als de inwoner gemakkelijk (getest middels usability test) door kan klikken naar de pagina met kosten?	Prioritering aangepast naar 'Could'. Graag tijdens de demo deze schermen presenteren.
87	Bijlage B - programma van eisen - IP-14	Is het voldoende als de inwoner een duidelijk en leesbaar overzicht heeft van geplande afspraken in het inwonerportaal?	
88	Bijlage B - programma van eisen - IP-32	Is het voldoende als de inwoner zelf eigen persoonsgegevens kan beheeren en wijzigingen, zoals telefoonnummer en e-mailadres, en wijzigingen in gegevens over een eventuele vertegenwoordiger of contactpersoon vanuit het portaal in tekst kan indienen bij de consulent?	De SDD gaat akkoord met de geboden werkwijze. Wel moet er een taak/pop-up gecreëerd worden zodat de consulent weet dat er een wijziging is in de persoonsgegevens. Deze taak is van belang zodat de consulent weet dat de persoonsgegevens ook aangepast moeten worden in overige taakapplicaties. Idealiter zouden we zien dat het aanpassen van de persoonsgegevens automatisch gedaan wordt middels de koppeling met KCS (QuandaGo).
89	Bijlage B - programma van eisen - FA-12	Kunt u aangeven hoe u de grootboekcontrole van maandelijks kosten FB en 9% bemiddelingskosten ziet? Tegen wat wilt u dit controleren?	Graag zouden we de controle willen uitvoeren a.d.h.v. de grootboekrekeningen. De grootboekrekeningen zijn te raadplegen in de taakapplicatie.
90	Bijlage B - programma van eisen - FA-18	Is het voldoende als in een overzicht komt te staan wat er op de beginbalans geboekt moet worden?	Klopt het dat de eindbalans van het afgelopen jaar niet automatisch wordt meegenomen naar de beginbalans van het nieuwe jaar?
91	Bijlage B - programma van eisen - FA-21	Is het voldoende als in een toelichting bij de boeking een verwijzing naar een document in het archief kan worden opgenomen?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze.
92	Bijlage B - programma van eisen - FA-28	Is het voldoende als dit voor de totale looptijd ingesteld kan worden (18x50€)?	De SDD werkt met verschillende looptijden. 18 maanden en 36 maanden. De applicatie moet ook de mogelijkheid bieden om een looptijd van 36 maanden te selecteren.
93	Bijlage B - programma van eisen - FA-33	Bedoelt u: "applicatie zorgt ervoor dat schuldeisers die geen geld ontvangen niet meegenomen worden naar een actuele schuldbemiddeling"?	Dat is inderdaad hoe wij de eis bedoeld hadden.
94	Bijlage B - programma van eisen - FA-37	Is het voldoende als er middels een vier-ogen principe en een ingerichte workflow de consulent moet bevestigen dat er een bewijsstuk is toegevoegd?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
95	Bijlage B - programma van eisen - FA-40	Bedoelt u hier met 'uploaden' het importeren van het bestand in de applicatie?	Dat is inderdaad hoe wij de eis bedoeld hadden.
96	Bijlage B - programma van eisen - MD-2	Bij eis MD-2 wordt verwezen naar de SLA; waar zijn in de SLA de minimale basisdata opgenomen?	Dit betreft een opmerking die verwijderd had moeten vóór publicatie. Excuses de onduidelijkheid.
97	SLA	Hoofdstuk 5 van de SLA bevat een aantal, niet ingevulde, KPI's. Dit is ons onduidelijk. Wij snappen ook niet helemaal waarom managementrapportage-eisen onderdeel zouden uitmaken van een Service Level Agreement. Kunt u dit nader toelichten?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
98	Bijlage B - programma van eisen - MD-6	In eis MD-6 is sprake van een aantal recidive 'op basis van eigen definitie'. Wat is die definitie?	De definitie is beschikbaar. Deze worden toegevoegd als bijlage.
99	Bijlage B - programma van eisen - MD-9	Wat wordt bedoeld met 'managementinformatie op basis van 2 verschillende (gekoppelde) dossiers'? Kunt u dit toelichten c.q. een voorbeeld geven?	User story MD-9 komt te vervallen (won't).
100	Bijlage B - programma van eisen - MD-18	Kunt u aangeven hoe de complexiteit van een dossier wordt vastgelegd c.q. beoordeeld?	Met 'complexiteit' wordt bedoeld op 'weging'. De weging wordt handmatig gedaan door senioren.
101	Bijlage B - programma van eisen - MD-21	Wordt met 'gesprekken' 'afspraken met inwoners' bedoeld?	Er wordt hier bedoeld op het aantal afspraken van een consulent met cliënten per week.
102	Bijlage B - programma van eisen - K-3	In eis K-3 is opgenomen dat als een vroegsignaleringsdossier wordt afgesloten in de applicatie dit ook in 'de overige applicaties' goed afgesloten moet worden. Welke 'overige applicaties' worden hier bedoeld?	De overige applicaties in kwestie zijn de taakapplicatie en KCS (QuandaGo).
103	Bijlage B - programma van eisen - K-18	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat gebruikersauthenticatie via Microsoft Entra ID wordt verzorgd, terwijl autorisaties en rechten voor toegang tot gegevens op applicatieniveau worden beheerd en niet via het IAM-systeem?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze.
104	Bijlage B - programma van eisen - K-30	Wij hebben momenteel geen koppeling met het Centraal Insolventieregister; gezien de aard van dit register (faillissementen, surseances van betaling en schuldsaneringen natuurlijke personen) en de aard van de applicatie (schuldhulpverlening in de breedste zin), vragen we ons waarom u dit zou willen. Kunt u dat toelichten?	De consulent moet weten of een cliënt een faillissement heeft lopen bij het aanmelden voor schuldhulpverlening.

105	Bijlage B - programma van eisen - K-30	Wij hebben momenteel geen koppeling met het Centraal Insolventieregister; Is het akkoord als wij deze binnen 2 jaar na gunning realiseren?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
106	Bijlage B - programma van eisen - K-31	Wij hebben momenteel geen koppeling met het Centraal Curatele- en Bewindregister; gezien de aard van dit register (onder bewind of curatele) en de aard van de applicatie (schuldhulpverlening in de breedste zin), vragen we ons waarom u dit zou willen. Kunt u dat toelichten?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
107	Bijlage B - programma van eisen - K-31	Wij hebben momenteel geen koppeling met het Centraal Curatele- en Bewindregister; Is het akkoord als wij deze binnen 2 jaar na gunning realiseren?	
108	Bijlage B - programma van eisen - K-32	Wij denken dat u een koppeling bedoeld met Schulinc In-Form; dat zijn digitale formulieren. Wenst u daarvoor een aparte koppeling of via het inwonerportaal? De bedoeling is niet helemaal helder. Kunt u dit toelichten?	Dat klopt. Wij wensen een koppeling met Schulinc zodat de aanmeldformulieren verwerkt kunnen worden in de applicatie. Het aanmeldformulier is terug te vinden op de gemeentelijke website.
109	Bijlage B - programma van eisen - K-32	Wij hebben momenteel deze koppeling niet. Is het akkoord als wij deze binnen 2 jaar na gunning en in overleg met u realiseren?	Het koppelen met Schulinc is essentieel voor de bedrijfsvoering (eis). De prioritering hiervan kan niet aangepast worden.
110	Bijlage B - programma van eisen - K-33	Wij hebben een koppeling met Decos Join middels StUF-ZDS. Is dit voorlopig voldoende?	De geboden oplossing volstaat voor nu. Echter is er de wens om te aansluiten op API/Zaken. De API-koppeling moet binnen twee jaar na gunning gerealiseerd worden.
111	Bijlage B - programma van eisen - K-34	Wat wordt bedoeld met "Diginetwerk (voorheen Suwinet)" ? Wordt het Suwinet netwerk binnen het Diginetwerk bedoeld en dan, meer specifiek, Wgs-inlezen?	Dat klopt. Met de koppeling met het Diginetwerk willen we de informatie afkomstig uit suwinet ophalen en dan specifiek Wgs-Plan van Aanpak.
112	Bijlage B - programma van eisen - K-34	Wij hebben op dit moment geen koppeling met Suwinet-inlezen, maar deze zal binnen 1 jaar er wel zijn. Is dat voldoende?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
113	Bijlage B - programma van eisen - K-37	Op dit moment is het alleen mogelijk om berichten te versturen via de Exchange Online koppeling. Gaat u ermee akkoord dat we de koppeling verder uitbreiden naar de gevraagde functionaliteit binnen 2 jaar na Go-live?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
114	Bijlage B - programma van eisen - K-38	Op dit moment is het alleen mogelijk om berichten te versturen via de Exchange Online koppeling. Gaat u ermee akkoord dat we de koppeling verder uitbreiden naar de gevraagde functionaliteit binnen 2 jaar na Go-live?	
115	Bijlage B - programma van eisen - K-40	Op dit moment hebben wij geen koppeling met het KCS (QuandaGo). Gaat u ermee akkoord dat we deze koppeling realiseren binnen 2 jaar na Go-live in afstemming met GR Sociaal?	KCS (QuandaGo) gaat een essentiële rol spelen in het integraal klantbeeld in de nieuwe architectuur. Vóór de definitieve gunning moet duidelijk zijn of de opdrachtnemer hierop kan aansluiten en hoe, of dat zij in zn geheel niet hierop kan aansluiten. Tijdens de demo en/of een aanvullende verificatiegesprek na voorlopige gunning moet uitwijzen of inschrijver voldoet.
116	Bijlage B - programma van eisen - K-42	Op dit moment hebben wij geen koppeling met een scanstraat. Gaat u ermee akkoord dat we een koppeling (door middel van e-mail naar Kofax) realiseren binnen 2 jaar na Go-live?	De prioritering is aangepast naar 'Should'. Ingescande documenten moeten binnenkomen via de mail.
117	Bijlage B - programma van eisen - NF-4	Er kunnen eigen processen worden ingericht op basis van events, signalen, resultaten e.d., met - desgewenst - rol en functie afhankelijke stappen, acties, formulieren en controles, waarbij ook genavigeerd kan worden vanuit een stap in het proces naar een vast formulier. Is dit een goede invulling van de eis?	De Opdrachtgever gaat akkoord met geboden oplossing.
118	Bijlage B - programma van eisen - NF-11	Is het voldoende als voor de templates alle relevante data beschikbaar is?	
119	Bijlage B - programma van eisen - NF-70	Wat valt onder het 'right to audit' ?	Het auditrecht kan alle zaken rond de beveiliging, van beleid, procedures tot systemen omvatten. In een SLA worden hier in overleg nadere afspraken over gemaakt in welke situaties we hier gebruik van maken. NB dit recht zal worden ingezet als (structureel) niet aan andere relevante afspraken wordt voldaan rond de beveiligingsmaatregelen. Het uitvoeren van een eigen audit is niet wat wij bij voorbaat periodiek inzetten.

120	Bijlage B - programma van eisen - NF-81	Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffereerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen. Bent u bereid in deze eis de zin 'kosten hiervan zijn inbegrepen in de pakketprijs' te laten vervallen? Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen áls en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is.	In het geval van 'innovatief onderhoud' (zoals Leverancier het beschrijft) moeten de kosten hiervan inbegrepen zijn in de pakketprijs. Wij begrijpen dat in het geval van nieuwe functionaliteiten, die buiten de scope van dit project zijn en ook niet zijn opgenomen in het PvE, dat hier kosten voor gerekend kunnen worden.
121	Bijlage B - programma van eisen - NF-82	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat de inschrijver op nieuwe regionale wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie actief reageert op verzoek van de klant?	Dit is onvoldoende invulling van de eis. Graag zien we dat een opdrachtnemer proactief aan de slag gaat met veranderingen in de markt, jurisprudentie en regionale wetgeving.
122	Bijlage B - programma van eisen - NF-86	Klopt het dat we deze eis moeten lezen als "Inschrijver verstrekt de gegevens niet aan derden, tenzij hier expliciete en schriftelijke opdracht voor is gegeven door de SDD."?	Dat is inderdaad hoe wij de eis bedoeld hadden.
123	Bijlage B - programma van eisen - NF-106	Wanneer het resultaat van een zaak ook het vervolg bepaalt (bijvoorbeeld van aanvraag naar actueel of niet), en de bewaartermijnen per 'status' in te richten zijn (bijvoorbeeld aanvraag versus actueel), voldoet dit dan aan deze eis?	Graag deze vraag verder verduidelijken.
124	Bijlage B - programma van eisen - NF-119	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat, indien niet alle gegevens via API's beschikbaar zijn, er dagelijks een volledige databasekopie wordt aangeleverd die losstaat van de applicatie en gebruikt kan worden?	De Opdrachtgever gaat akkoord met geboden werkwijze.
125	Bijlage B - programma van eisen - NF-131	Deze eis luidt: "Dan haalt de applicatie gegevens op via services / API's uit het bronsysteem (in plaats van ze zelf op te slaan)."; wat wordt bedoeld met 'Dan'? Wanneer?	User story NF-131 komt te vervallen (Wont).
126	Bijlage B - programma van eisen - NF-139	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat de inschrijver per database view een gedetailleerde beschrijving aanlevert, inclusief definities en toelichting op de betekenis van de geleverde data?	De Opdrachtgever gaat akkoord met geboden werkwijze.
127	Bijlage B - programma van eisen - NF-140	Kunt u bevestigen dat dit alleen mogelijk is als de verdere inrichting (configuratie) exact overeen komt?	Graag willen we de configuratie van de acceptatieomgeving naar productieomgeving overzetten. In onze beleving zou dit niet zo moeilijk moeten zijn. De SDD verwacht dat hier geen kosten voor gerekend worden.
128	Bijlage B - programma van eisen - NF-140	Kunt u bevestigen dat een dergelijke verzoek per verzoek door Opdrachtnemer beoordeeld kan worden en dat daarvoor kosten in rekening gebracht mogen worden door Opdrachtnemer?	
129	Bijlage B - programma van eisen - NF-141	Omdat de definitie van maatwerkprogrammatuur in GIBIT 2020 is gewijzigd (artikel 1.22) en nu ook aanpassingen in de standaardprogrammatuur ten behoeve van Opdrachtgever betreft, zou het voor ons onmogelijk worden op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen? "In afwijking van het bepaalde in artikel 17.4 GIBIT 2020, zullen de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, van aanpassingen in en aanvullingen op de standaardprogrammatuur op verzoek van Opdrachtgever volledig bij Leverancier blijven berusten."	Akkoord.
130	Bijlage B - programma van eisen - NF-148 en NF-	Begrijpen wij uit deze eisen correct dat de GR Sociaal 3 omgevingen wilt: productie, acceptatie en test?	Dat klopt.

131	Bijlage B - programma van eisen - NF-151	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat opleidingen eerst plaatsvinden in de acceptatieomgeving en dat later een geanonimiseerde kopie van productie naar de acceptatieomgeving kan worden geplaatst, zodat de acceptatie- en productieomgeving niet worden verstoord of permanent 'vervuild'?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze.
132	Bijlage B - programma van eisen - NF-156	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat de extractie van (een subset van) productiegegevens naar de acceptatieomgeving op verzoek kan worden uitgevoerd door de inschrijver middels een script, en niet zelfstandig door functioneel beheerders van de opdrachtgever?	Nee, dit is onvoldoende invulling aan de eis. Wij willen dat onze functioneel beheerders zelf deze taken kunnen uitvoeren.
133	Bijlage B - programma van eisen - NF-158	Kunt u duidelijker aangeven om wat de exacte inhoud is van de te migreren rollen uit Suite en de bijbehorende documenten?	Na gunning zal dit zorgvuldig uitgewerkt worden in het implementatieplan.
134	Bijlage B - programma van eisen - NF-166	Kunt u verduidelijken wat in deze eis wordt bedoeld met een 'eigen gebruikersdatabase', en of het acceptabel is dat per omgeving één database wordt gebruikt waarin ook de gebruikers worden opgeslagen?	Met deze eis willen we inzicht hebben in de gebruikers van de taakapplicatie. Met dit inzicht kan vervuiling tegengegaan worden.
135	Bijlage B - programma van eisen - NF-173	Bedoelt u met bijlage X (concept-SLA), bijlage D Service level agreement (SLA) - Schuldhelpverleningssysteem.pdf?	Dat klopt.
136	Bijlage B - programma van eisen - NF-183	Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat er geen installaties of configuraties op het client device of in de browser nodig zijn, en dat eventuele voorkeurstellingen uitsluitend via de webbrowser worden ingesteld bij het eerste gebruik van de applicatie?	Bij deze bevestigd.
137	Bijlage B - programma van eisen - NF-186	Kunt u aangeven binnen welke termijn ondersteuning voor IPv6 vereist is, aangezien de huidige implementatie van de koppelingen momenteel uitsluitend via IPv4 plaatsvindt?	De termijn is binnen twee jaar.
138	Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhelp	Bij de referenties voor de kerncompetenties (paragraaf 3.5) wordt ook gevraagd naar de aantoonbare ervaring met conversie en migratie van dossiers naar aangeboden applicatie. Moet deze kerncompetentie ook aangetoond worden indien geen conversie en migratie nodig is?	Ja, u kunt een ander soort migratie en conversie aangeven.
139	Bijlage D SLA - 3.2 Beschikbaarheidsvenster	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.2 Beschikbaarheidsvenster, waarin beschikbaarheid buiten het Service Window wordt gevraagd bij incidenten met prioriteit 1, merken wij op dat wij deze uitgebreide beschikbaarheid momenteel niet standaard aanbieden. Kunt u bevestigen of het voor deze aanbesteding acceptabel is dat wij voor prioriteit 1 incidenten het reguliere Service Window hanteren?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
140	Bijlage D SLA - 3.9 Backup/restore	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.9 Backup/Restore, waarin wordt gesteld dat het maximaal toegestaan gegevensverlies (Recovery Point Objective, RPO) bij een calamiteit 1 uur bedraagt, merken wij op dat dit onderdeel uitmaakt van de RPO- en RTO-eisen zoals beschreven in de BIO. In uw documentatie zijn de gestelde RPO en RTO aanzienlijk strenger dan de BIO-eisen. Onze standaard SLA voor alle klanten kan dit niet per klant aanpassen. Gezien onze standaardoplossing vragen wij of het voor deze aanbesteding acceptabel is om een RPO van maximaal 4 uur te hanteren?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
141	Bijlage D SLA - 3.9 Backup/restore	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.9 Backup/Restore, waarin wordt gesteld dat de doorlooptijd van recovery (Recovery Time Objective, RTO) maximaal 4 uur bedraagt, merken wij op dat dit onderdeel uitmaakt van de RPO- en RTO-eisen zoals beschreven in de BIO. In uw documentatie zijn de gestelde RPO en RTO aanzienlijk strenger dan de BIO-eisen. Onze standaard SLA voor alle klanten kan dit niet per klant aanpassen. Gezien onze standaardoplossing vragen wij of het voor deze aanbesteding acceptabel is om een RTO van maximaal 24 uur te hanteren?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.

142	Bijlage D SLA - 3.9 Backup/restore	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.9 Backup/Restore, waarin wordt gesteld dat de backup/restore-test twee keer per jaar dient te worden uitgevoerd, merken wij op dat onze standaardpraktijk voorziet in één test per jaar. Kunt u bevestigen of het voor deze aanbesteding acceptabel is om de backup/restore-test één keer per jaar uit te voeren?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
143	Bijlage B - programma van eisen - NF-4 (iii)	Is het voldoende als er een formulier op basis van - voor die module/ dat product - relevante data gegenereerd wordt?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
144	Bijlage D SLA - 3.5 Incident management	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.5 Incident Management, waarin voor Prioriteit 1 incidenten wordt gesteld dat de reactietijd binnen 15 minuten dient te liggen en de oplostijd binnen 4 uur, merken wij op dat onze standaardpraktijk voorziet in een reactietijd van 1 werkuur en een afhandeltijd van 12 kantooruren. Kunt u bevestigen of het voor deze aanbesteding acceptabel is om de reactietijd en oplostijd volgens onze standaard SLA aan te houden?	
145	Bijlage D SLA - 3.5 Incident management	Met betrekking tot Bijlage D, onderdeel 3.5 Incident Management, waarin voor Prioriteit 2 incidenten wordt gesteld dat de reactietijd binnen ½ uur dient te liggen en de oplostijd binnen 8 uur, merken wij op dat onze standaardpraktijk voorziet in een reactietijd van 8 werkuren en een afhandeltijd van 5 werkdagen. Kunt u bevestigen of het voor deze aanbesteding acceptabel is om de reactietijd en oplostijd volgens onze standaard SLA aan te houden?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
146	Bijlage B - programma van eisen - NF-53	Kunt u bevestigen dat dit om informatiebeveiligingsincidenten gaat?	Bij deze bevestigd.
147	Bijlage B - programma van eisen - NF-66	Kunt u aangeven welk detailniveau u verwacht in de beschrijving van de beveiligingsmaatregelen? Wij kunnen onze maatregelen op beleids- en controlniveau toelichten, maar kunnen uit veiligheidsoverwegingen geen operationele of systeemtechnische details verstrekken die de integriteit van onze beveiliging zouden kunnen ondermijnen. Is een beschrijving op het niveau van beleid, processen en toegepaste normen (bijv. BIO/ISO 27001) voor de SDD afdoende?	Een beschrijving op beleids- en controlniveau, gerelateerd aan relevante normenkaders, is voldoende.
148	Bijlage B - programma van eisen - NF-68	Kunt u bevestigen dat de SDD geen volledige inzage verlangt in interne, gedetailleerde beveiligingsincidentlogboeken, maar dat een rapportage op geaggregeerd of geanoniseerd niveau volstaat, conform gangbare beveiligingspraktijken en de AVG?	beveiligingsincidenten die belangrijke impact op onze dienstverlening hebben, direct en meer inhoudelijk worden geïnformeerd. Werkafspraken hieromtrent zullen in overleg in de SLA worden opgenomen.
149	Bijlage B - programma van eisen - NF-70	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; Ook is het onmogelijk om in te schatten hoe vaak u gebruik wenst te gaan maken dat dit recht. Wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM verklaring voor de mate van betrouwbaarheid voldoet?	Een TPM is in principe afdoende. Het auditrecht zal alleen dan worden ingezet als er geen TPM's worden opgeleverd of blijkt dat er onvoldoende adequaat wordt gereageerd op geconstateerde issues (geen verbeterplannen etc). Het auditrecht zal dan worden ingezet als (structureel) aan meerdere afspraken niet wordt voldaan.
150	Bijlage B - programma van eisen - NF-89	Kunt u bevestigen dat de eis niet inhoudt dat de leverancier betrokkenen rechtstreeks toegang moet geven tot de systemen, maar dat de leverancier de SDD ondersteunt bij het uitvoeren van AVG-rechten conform de rolverdeling tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker?	Bij deze bevestigd.
151	Bijlage B - programma van eisen - NF-92	Gaat u ermee akkoord dat, indien de SDD ervoor kiest om productiedata om te zetten naar een testdatabase, het anonimiseren of pseudonimiseren van deze gegevens volledig onder de verantwoordelijkheid van de SDD valt?	
152	Bijlage B - programma van eisen - NF-128	Kunt u bevestigen dat het de verantwoordelijkheid van de SDD is om de persoonsgegevens en verwerkingsinformatie zodanig te registreren dat de SDD kan voldoen aan artikel 15 AVG, en dat de rol van de leverancier beperkt blijft tot het beschikbaar stellen van functionaliteit waarmee deze gegevens kunnen worden ingezien of geëxporteerd?	

153	Bijlage B - programma van eisen - NF-130	Kunt u bevestigen dat het de verantwoordelijkheid van de SDD is om de persoonsgegevens en verwerkingsinformatie zodanig te registreren dat de SDD kan voldoen aan artikel 15 AVG, en dat de rol van de leverancier beperkt blijft tot het beschikbaar stellen van functionaliteit waarmee deze gegevens kunnen worden ingezien of geëxporteerd?	
154	Bijlage D SLA - Algemeen	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 maken gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Om de kwaliteit van de uitvoering van onze service levels na te komen is het belangrijk om de afspraken te standaardiseren voor meerdere opdrachtgevers. Kunt u hiermee akkoord gaan en bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
155	Bijlage B - programma van eisen - NF-53	Kunt u bevestigen dat het inrichten en testen van de incident-responseketen betrekking heeft op de afstemming tussen de processen van de SDD en de leverancier, en dat eventuele aanvullende eisen of procesaanpassingen binnen de interne organisatie van de SDD onder verantwoordelijkheid van de SDD zelf vallen?	Bij deze bevestigd.
156	Aanbestedingsleidraad, DEMO	Er staat een periode van 3 weken voor de Demo, kunnen er exacte data gedeeld worden, zodat wij deze data kunnen reserveren hiervoor?	
157	Aanbestedingsleidraad - Prijs	Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met de fictieve prijs?	
158	Aanbestedingsleidraad - Prijs	Vanuit de marktverkenning zien we dat kosten verwacht worden tussen 150.000 euro en 175.000 euro. De puntentelling van de prijs lijkt ons op basis van dat verwachte bedrag, keer tien jaar, niet in verhouding. Kunt u dit toelichten?	We verwachten dat u het prijzenblad invult op basis van 4 jaar. Zie nieuw prijzenblad.
159	Prijzenblad licentiestructuur	Het prijzenblad is gebaseerd op een licentiemodel per gebruiker. Wij hanteren een prijsmodel die licentie onafhankelijk is. Kan het prijzenblad hierin ook voorzien?	Indien u een ander prijsmodel hanteert dan vult u in zn totaliteit in welke periodieke kosten gelden in kolom D. Graag Prijzenblad V2 gebruiken.
160	Algemene inkoopvoorwaarden	Uit Bijlage E blijkt dat OG voor GIBIT 2020 kiest in plaats van 2023. Is OG bereid om hier GIBIT 2023 van te maken?	Niet akkoord.
161	Prijzenblad	Kunt u kolom B, C van het prijzenblad toelichten en aangeven of het toegestaan is om roze kolommen met 0 euro in te vullen indien hier door ons geen kosten voor worden gerekend?	Ja, nul euro is prima
162	Prijzenblad - acceptatie omgeving	In regel 31 wordt een separate prijs verwacht van de acceptatie omgeving. In ons prijsmodel maakt deze onderdeel uit van de applicatiekosten in het algemeen. Mogen we deze regel daarom vullen met 0 euro?	Ja, nul euro is prima
163	Aanbestedingsleidraad - Plan van Aanpak K1	Bent u bereid om het maximaal aantal pagina's voor het plan van aanpak te verruimen van 10 pagina's naar 15 pagina's? Dit geeft ons meer gelegenheid tot onderbouwing van ons plan.	Bij deze bevestigd.
164	PVE - Eis A10	Accepteert u dat deze eis ingevuld wordt op het moment dat de de BRP update service beschikbaar is binnen Haal Centraal?	Bij deze bevestigd.
165	Bijlage D art 3.9	U vraagt hier om 2x per jaar een backup/restore test uit te voeren. Onze standaard is 1 keer per jaar. Bent u bereid dit aan te passen?	
166	Bijlage D art 3.9	Op 3 plaatsen in de tabel m.b.t. backup/restore wenst u een KPI van 100%. Dit zal in veel gevallen haalbaar zijn, maar 100% garantie kan niet gegeven worden. Bent u bereid dit percentage naar beneden bij te stellen?	

167	Bijlage D art. 3.7	U geeft hier aan het recht te willen hebben om een release voor bepaalde tijd uit te stellen. Aangezien u een applicatie vraagt welke voor ons een standaard product betreft is dit niet mogelijk. Bent u bereid dit uit de SLA te halen?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
168	Bijlage D art. 3.5	U vraagt hier voor Prioriteit 1 incidenten een reactietijd van 15 minuten en voor Prioriteit 2 incidenten een reactietijd van 30 minuten. Bent u bereid dit aan te passen naar respectievelijk 30 minuten en 2 uur.	
169	Bijlage D art 3.3	U vraagt hier een beschikbaarheid van 100% m.b.t. bereikbaarheid. In veel gevallen zal dit percentage gehaald worden, echter 100% kan niet gegarandeerd worden. Bent u bereid de KPI naar beneden bij te stellen?	
170	PVE Elsen NF - 153 /tm 156	Het gebruik van productiegegevens in een testomgeving – zelfs wanneer geanonimiseerd – brengt onnodige AVG-risico's met zich mee vanwege beveiliging, mogelijke herleidbaarheid en strijdigheid met dataminimalisatie en doelbinding. Daarom zetten wij geen productie-data om naar test, maar werken wij volledig conform BIO/ISO-27001 met synthetische en representatieve testdata. Kunt u deze eisen laten vervallen of omzetten naar een wens?	Bij deze bevestigd.
171	PVE Eis NF-132	Niet alle API koppelingen hebben een doelbinding in zich, maar moeten wel voldoen aan de doelbinding. Kunt u deze eisherformuleren. Bijvoorbeeld:Eis (aangepast): "API-koppelingen, waaronder de ZGW-API's, worden zodanig ingericht dat zij uitsluitend persoonsgegevens verwerken binnen het vooraf gedefinieerde en gerechtvaardigde doel (doelbinding). De doelbinding wordt geborgd door inrichting van autorisaties, scopes, endpoint-beperkingen en logging van raadplegingen, zodat alleen gegevens worden opgevraagd en gebruikt die noodzakelijk zijn voor het betreffende proces.	Wat bedoelt opdrachtnemer met 'endpoint beperkingen'?
172	PVE - Eis NF 72	Kunt u deze eis toelichten?	mogelijkheid hebben om individuele documenten aanvullend te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang en datalekken en daarnaast controle te hebben over de vertrouwelijkheid. Dit is dus
173	PVE Eis - NF67	ISO 27001 verplicht organisaties niet om alle persoonsgegevens standaard versteuteld op te slaan, maar schrijft voor dat beveiligingsmaatregelen risicogebaseerd moeten worden toegepast. Encryptie is daarbij een aanbevolen maatregel wanneer dit passend is op basis van de risicoanalyse. Onze aanpak sluit volledig aan bij zowel ISO 27001 als de BIO, waar cryptografische maatregelen worden ingezet wanneer het risico dit vereist. Daarmee borgen wij een evenwichtige, effectieve en aantoonbaar conforme beveiliging zonder onnodige complexiteit. Is dit voor u akkoord?	Het nemen van adequate maatregelen rond encryptie op basis van risico analyses, waarbij de normen uit ISO en BIO in acht worden genomen, is afdoende.
174	PVE - NF 59	We doen de aanname dat we uit mogen gaan van modernere technieken dan SSL v3. Is dit correct?	Dit is correct.
175	PVE - Eis NF91	Indien de gegevens verwerkt worden in het zaaksysteem , is in onze ogen deze koppeling leidend en is het niet noodzakelijk om termijnen vast te leggen in de applicatie. Kunt u hiermee akkoord gaan?	We hebben deze eis opgenomen omdat nog niet 100% duidelijk is wat met de informatie in de taakapplicatie gebeurt. Het is de intentie om deze na afsluiten van het werkproces in de taakapplicatie het dossier over te zetten naar het DMS voor de archivering. Echter is er ook een kans dat de vernietiging in de taakapplicatie moet worden uitgevoerd. Om vernietiging uit te voeren moeten bewaartermijnen in de applicatie kunnen worden ingericht. Daarnaast willen we vanuit recordmanagement dat er vooraf nagedacht wordt over archivering (archiving by design), zodat direct de juiste metadata, bewaartermijn en plek in het systeem zijn geregeld. Ook dat wordt gedaan in de taakapplicatie.
176	PVE Eis - K42	Is het akkoord dat we op een nader af te stemmen moment aan deze eis voldoen?	De prioritering is aangepast naar 'Should'. Ingescande documenten moeten binnenkomen via de mail.

177	PVE Eis NF 98	Indien de gegevens verwerkt worden in het zaakstelsel, is in onze ogen deze koppeling leidend en is het niet noodzakelijk om termijnen vast te leggen in de applicatie. Kunt u hiermee akkoord gaan?	We hebben deze eis opgenomen omdat nog niet 100% duidelijk is wat met de informatie in de taakapplicatie gebeurt. Het is de intentie om deze na afsluiten van het werkproces in de taakapplicatie het dossier over te zetten naar het DMS voor de archivering. Echter is er ook een kans dat de vernietiging in de taakapplicatie moet worden uitgevoerd. Om vernietiging uit te voeren moeten bewaartermijnen in de applicatie kunnen worden ingericht. Daarnaast willen we vanuit recordmanagement dat er vooraf nagedacht wordt over archivering (archiving by design), zodat direct de juiste metadata, bewaartermijn en plek in het stelsel zijn geregeld. Ook dat wordt gedaan in de taakapplicatie.
178	PVE Eis - K30	Deze koppeling lijkt ons niet van toepassing aangezien u geen bewindvoering uitvraagt in deze aanbesteding. Kan op basis daarvan deze eis vervallen?	De consultant moet weten of een cliënt een faillissement heeft lopen bij het aanmelden voor schuldhulpverlening.
179	PVE - Eis K29	Deze koppeling lijkt ons niet van toepassing aangezien u geen bewindvoering uitvraagt in deze aanbesteding. Kan op basis daarvan deze eis vervallen?	Eis K-29 komt te vervallen.
180	PVE - Eis K31	Deze koppeling lijkt ons niet van toepassing aangezien u geen bewindvoering uitvraagt in deze aanbesteding. Kan op basis daarvan deze eis vervallen?	De koppeling is wel van toepassing voor schuldhulpverlening. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
181	PVE Eis - K6	Bent u bereid om hier de BKR-API toe te staan?	Wij zijn bereid om de BKR-API te gebruiken.
182	PVE - Eis AO-08	Voordat de zaak wordt aangemaakt op basis van het aanmeldformulier, moet u eerst het aanmeldformulier accepteren Bent u bereid om deze werkwijze te accepteren binnen de bedoeling van de eis?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing. Afstemmen met SHV.
183	PVE - Eis IK-29	Kunt u een toelichting geven op deze eis?	De SDD is een samenwerkingsverband tussen zeven gemeentes. Het kan voorkomen dat één gemeente schuldhulpverlening net iets anders wil inrichten. In de huidige situatie komt dit zelden voor. Echter moet het stelsel wel de mogelijkheid bieden om hier flexibel mee om te gaan.
184	PVE - Eis A31	"Onze organisatie maakt gebruik van een centraal beheerde, ISO-27001-conforme e-mailvoorziening via een externe mailserviceprovider. Een directe koppeling met Outlook-clients sluit hier minder goed op aan, omdat deze afhankelijk is van lokale instellingen, licenties en gebruikersapparaten. Dit past niet optimaal binnen de ISO-27001-principes van centrale beheersing, uniforme logging en continuïteit. Bent u bereid om deze eis te verbreden, zodat naast een Outlook-integratie ook een centrale API/SMTP-koppeling met een externe, beveiligde mailservice wordt toegestaan? Hiermee blijft de oplossing platformonafhankelijk én volledig in lijn met onze ISO-vereisten.	De SDD gaat akkoord met de geboden werkwijze. Wel moet ergens gelogd worden dat er een mail verstuurd is.
185	PVE - Eis SR-6	Bedoelt u hiermee dat er een koppeling met het schuldenknooppunt beschikbaar moet zijn?	Ja, dat klopt.
186	PVE - Eis AO-17	Bent u bereid om hier een wens van te maken, dan wel om te accepteren dat op een nader vast overeen te komen datum deze koppeling gerealiseerd gaat worden binnen de scope van de opdracht? (zie ook eis AO-25)	De koppeling met het BRP is een eis. De koppeling het Diginetwerk (i.h.k.v. Suwinet Plan van Aanpak), is een wens met de prioritering 'Should'.
187	PVE- Eis AO-25	Bent u bereid om hier een wens van te maken, dan wel om te accepteren dat op een nader overeen te komen datum deze koppeling gerealiseerd gaat worden binnen de scope van de opdracht? (zie ook eis AO-17)	
188	PVE - Eis IK-14	Onze applicatie biedt hetzelfde inzicht in gegevens rondom de Participatiewet-uitkering en financiële beoordeling, maar presenteert deze informatie mogelijk op een andere, gelijkwaardige wijze binnen het integraal klantbeeld. Als standaardproduct sluiten we aan op de informatiebehoefte van consultants en kunnen we dit volledig ondersteunen. Is dit voor u akkoord?	Indien wij alle gevraagde gegevens kunnen inzien die wij vragen, zoals de bestaanszekerheidscheck, kunnen wij hiermee akkoord gaan. Het werkt twee kanten op. Gemeenteteams moeten ook onze ingevulde bestaanszekerheidschecks kunnen inzien.
189	PVE - Eis IK-24	Wij begrijpen dat automatische herberekening van het VTLB of het genereren van een taak bij gegevenswijzigingen functioneel zeer wenselijk is. Bent u bereid om hier een wens van te maken, dan wel te accepteren dat dit in de loop van het project geïmplementeerd wordt?	Wens (Should): Wijzigingen in gegevens die van invloed zijn op de VTLB-berekening leiden automatisch tot een nieuwe berekening. Eis: de applicatie genereert een taak voor de consultant indien er een wijziging is in de gegevens die van invloed zijn op het VTLB.

190	PVE - Eis AO-12	Als standaardproduct sluiten we aan op de informatiebehoefte van consultants zo ook op vooraf ingestelde filters. Sommige filters die u hier beschrijft werken op een andere wijze, zoals het verwerken van nieuwe aanmelding waardoor genoemde categorieën niet bestaan. Bent u bereid om de eis aan te passen, door toe te voegen tenzij het op een andere wijze door het proces ondersteund wordt?	De SDD gaat akkoord met geboden oplossing.
191	PVE Eis - MD 1	Moet de managementinformatie gekoppeld worden aan jullie DataWareHouse?	Ja, hiervoor is de koppeling opgenomen met het dataplatform.
192	PVE - Eis K32	Kunt u aangeven wat de gewenste functionaliteit is van deze koppeling?	Wij wensen een koppeling met Schulincx zodat de aanmeldformulieren verwerkt kunnen worden in de applicatie. Het aanmeldformulier is terug te vinden op de gemeentelijke website.
193	NF-187	Wij maken gebruik van een gespecialiseerde mailprovider om aflevering en logging te garanderen. Door ons via SPF- en DKIM-records te autoriseren in uw DNS, voldoet u volledig aan de DMARC-beveiligingsstandaarden zonder de technische risico's van een lokale mail relay. Is dit voor u akkoord?	
194	PVE - Eis K34	Bent u bereid om deze koppeling als wens op te nemen?	User story versoepeld naar een 'Should'.
195	PVE Algemeen	Een groot deel van de eisen staat beantwoord met ja, een enkeling met nee, hoe moeten we dit interpreteren?	In de kolom 'Ja/Nee' kan opdrachtnemer aangeven of er aan de eis voldaan kan worden.
196	PVE Eis - FA 6	Is er een reden om dit 's nachts te willen of mag dit ook een continu proces zijn dan wel op een ander tijdstip plaats vinden?	Continu is ook prima, zolang dit maar geen vertraagd systeem oplevert waar de consultants mee moeten werken. Dat is de reden dat het momenteel 's nachts wordt uitgevoerd.
197	PVE - Eis K38	Kunt u ermee akkoord gaan dat onze oplossing afspraken in de Outlook-agenda plaatst zonder eerst de beschikbaarheid van de medewerker te controleren? Deze werkwijze heeft verschillende voordelen: Betere procesondersteuning: afspraken kunnen direct vanuit het systeem worden ingepland zonder extra stappen of vertraging. Meer flexibiliteit: organisaties behouden regie over hun eigen werkwijze (bijv. eerst plannen, later afstemmen), zonder dat technische beperkingen dit belemmeren. Minder foutgevoelig: het voorkomt blokkades wanneer agenda's niet gedeeld zijn, beperkte rechten hebben of wanneer een medewerker meerdere agenda's gebruikt. Consistente werkwijze: zorgt ervoor dat afspraken altijd worden geregistreerd, ongeacht individuele Outlook-instellingen of autorisaties. Wij horen graag of u deze aanpak als gelijkwaardige invulling van de eis accepteert.	Nee, als de beschikbaarheid niet gecheckt wordt is er kans op dubbele afspraken en is het mogelijk dat de betreffende consultant niet aanwezig/beschikbaar is.
198	PVE Eis - NF 131	Kunt u deze eis aanvullen met "Indien dit qua belasting en performance haalbaar en gewenst is voor het proces" ?	NF-131 komt te vervallen.
200	Concept overeenkomst	In Bijlage C worden de momenten van facturatie niet benoemd. Mogen wij ervan uitgaan dat hier na gunning in onderling overleg afspraken over worden gemaakt?	Zie antwoord bij vraag 14.
201	Bijlage D art. 3.3 Performance	U vraagt hier een performance van 1,5 sec. Voor diverse werkzaamheden welke door functioneel beheer worden gedaan is dit niet altijd haalbaar. Bent u bereid dit bij te stellen naar 3 seconden?	De meegezonden SLA is een opzet en de definitieve versie van de SLA zal in samenspraak met leverancier verder ingevuld worden na voorlopige gunning.
202	PVE - Eis K37	Is het akkoord dat we op een nader af te stemmen moment aan deze eis voldoen?	De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze. Prioritering van user story aangepast naar 'Should'.
203	PVE - Eis K40	Is het akkoord dat we op een nader af te stemmen moment aan deze eis voldoen?	KCS (QuandaGo) gaat een essentiële rol spelen in het integraal klantbeeld in de nieuwe architectuur. Vóór de definitieve gunning moet duidelijk zijn of de opdrachtnemer hierop kan aansluiten en hoe, of dat zij in zn geheel niet hierop kan aansluiten. Tijdens de demo en/of een aanvullende verificatiegesprek na voorlopige gunning moet uitwijzen of inschrijver voldoet.