

# Nota van inlichtingen

**Gemeente Zevenaar**

**Applicatie Schuldhulpverlening**

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Eerste nota van inlichtingen

12 maart 2026

# Inleiding

## **Algemeen**

Deze nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van geïnteresseerden. Deze nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en prevaleert boven het beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen.

## **Aanvullingen**

Met deze nota van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

## Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Stichting Lucas Onderwijs

Nr.	Betreft	Paragraaf of Artikel	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	1.5 blz. 6	In het Programma van Eisen, eis 68, wordt helder gesteld dat de oplossing als SaaS-cloudoplossing wordt geleverd. In het Beschrijvend Document (pagina 6, paragraaf 'Beleid en Techniek'), wordt echter gesproken over een cloudbeleid "tenzij", wat duidt op mogelijke uitzonderingen op cloudlevering. Kunt u bevestigen dat deze "tenzij"-formulering niet van toepassing is op deze aanbesteding en dat er geen uitzonderingen worden toegestaan op de cloud-first eis zoals vastgelegd in eis 68, zodat volledige consistentie ontstaat tussen het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen? Motivatie: Hiermee sluiten de aanbestedingsdocumenten volledig aan op het door u gevraagde SaaS-concept (PvE Bijlage A) en voorkomt dit interpretatieruimte die strijdig kan zijn met de uitgangspunten voor een cloud-oplossing zoals beschreven in het Beschrijvend Document.	Opdrachtgever bevestigt dit, er worden geen uitzonderingen toegestaan op het Cloudbeleid.
2	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	4.3.1 blz. 14	Wordt Inschrijver gevraagd een daartoe gebruikelijke niet-Russische-en-Belarussische-verklaring te ondertekenen?	Zoals in paragraaf 8.21 van het Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0 wordt beschreven, moet u als inschrijver kunnen aantonen dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn, dat u voldoet aan de geschiktheidseisen en dat u voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt u in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en komt u niet in aanmerking

				voor gunning van de opdracht. Door in te schrijven en het UAE in te vullen verklaren inschrijvers dat de uitsluitingsgrond beschreven in 4.3.1 niet van toepassing is op hun organisatie.
3	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	5.5 blz. 19	In Bijlage H - Invulling Social Return gemeente Zevenaar wordt een Social Return-verplichting van 5% van de totale aanneemsom als contracteis opgelegd. Binnen vergelijkbare gemeentelijke aanbestedingen in Nederland is 2% echter het gangbare en realistische percentage voor ICT-dienstverleningstrajecten, zeker wanneer het gaat om hooggespecialiseerde SaaS-implementaties waarbij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in de uitvoering zelf beperkt uitvoerbaar is. Kunt u bevestigen dat het Social Return-percentage kan worden verlaagd van 5% naar 2%, zodat deze verplichting beter aansluit op de aard van de opdracht en het gangbare landelijk toepasselijke niveau voor ICT-opdrachten?	Opdrachtgever gaat akkoord, SROI zal worden verlaagd naar 2% van de totale aanneemsom.
4	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	5.6 blz. 20	Het is inschrijver niet duidelijk wanneer de Service Level Agreement dient te worden aangeleverd. Bij de opsomming in paragraaf 4.5 op bladzijde 18 wordt de SLA niet genoemd. Kunt u dat toelichten?	U dient de SLA in bij inschrijving als beantwoording op het toetsingscriterium in paragraaf 5.6.
5	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	5.6 blz. 20	Onze organisatie werkt op basis van een gestandaardiseerde SLA en een aanvullend Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In de SLA worden de service levels, normen en verantwoordelijkheden hoog-over vastgelegd, terwijl het DAP de operationele afspraken, meldings- en wijzigingsprocedures, escalatiematrix, communicatie bij storingen en de uitwerking van onderhoud, updates en upgrades beschrijft. Dit sluit aan bij de systematiek van de GIBIT 2023, waarin SLA's en uitvoeringsafspraken gezamenlijk de dienstverlening concretiseren. Kunt u bevestigen dat u het is toegestaan om de in paragraaf 5.6 gevraagde	Ja dit is toegestaan. Als er onderwerpen in 5.6 staan die u niet in de SLA, maar in de DAP heeft staan, lever ter beantwoording van het gevraagde in 5.6 dan samen met de SLA ook de DAP aan.

			onderwerpen gezamenlijk te borgen in de SLA en de DAP?	
6	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	5.6 blz. 21	<p>Inschrijver hanteert zowel een Service Level Agreement (SLA) als een Document Afspraken en Procedure (DAP). De laatste is een aanvulling op de eerste. Stemt u er mee in dat Inschrijver een begeleidend document (1 A4-tje) toevoegt waarin de aspecten die u opsomt op de bladzijden 20 en 21 worden gerelateerd aan de juiste paragraaf in de SLA of DAP? Daarmee ondersteunt Inschrijver de gemeente, zodat zij niet zelf hoeft uit te zoeken waar elk afzonderlijk aspect op welke bladzijde en in welk document terug te vinden is. Gaat u daarmee akkoord?</p>	Opdrachtgever staat dit toe. Sluit dan zowel SLA als DAP bij ter beantwoording op 5.6.
7	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	7.2.1 blz. 25	<p>In artikel 7.2.1 is vastgelegd dat het implementatieplan maximaal 5 A4-pagina's en één A3-pagina mag omvatten. Voor de implementatie van een omvangrijke SaaS-schuldhulpverleningsapplicatie, is deze ruimte echter zeer beperkt. Om een implementatieplan aan te leveren dat volledig toetsbaar, realistisch uitvoerbaar en in lijn met de kwaliteits- en implementatieverplichtingen uit de GIBIT 2023 is (waaronder o.a. duidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden, risico's, migratie en continuïteit tijdens overgang) , achten wij een omvang van 15 pagina's inhoudelijk noodzakelijk. Kunt u bevestigen dat inschrijvers een implementatieplan van maximaal 15 pagina's mogen indienen, of – indien u deze omvang te ruim acht – ten minste 10 pagina's, zodat wij u een kwalitatief beter, vollediger en voor u als opdrachtgever waardevoller implementatieplan kunnen aanbieden? Wij benadrukken dat deze verzoeken uitsluitend in het voordeel van de opdrachtgever zijn, omdat een ruimer format ons in staat stelt om risico's, planning, afhankelijkheden, migratie-aanpak en borging van continuïteit aanzienlijk beter te beschrijven, wat direct bijdraagt aan een</p>	Opdrachtgever niet akkoord met het aantal van 15 pagina's maar bevestigt dat het aantal pagina's voor het implementatieplan wordt verhoogd naar 10 pagina's.

			transparanter, beter te beoordelen en uitvoerbaar implementatieproces.	
8	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	7.2.2 blz. 26	In artikel 7.2.2 is vastgelegd dat de demonstratie maximaal 1 uur mag duren, inclusief vragen. Gezien de omvang van de gevraagde user stories en functionaliteiten is 60 minuten onvoldoende om uw volledige beoordelingskader goed te doorlopen. Is het mogelijk om de demonstratieduur te verruimen naar 120 minuten (inclusief beantwoording van de vragen), zodat wij alle gevraagde onderdelen volledig en zorgvuldig kunnen demonstreren, hetgeen direct in het voordeel van de opdrachtgever is?	Oprachtgever gaat niet akkoord met het voorstel om de demonstratie fysiek te doen. Wel is Oprachtgever bereid om de duur te verruimen naar 90 minuten. Dat is inclusief 60 minuten voor de demonstratie en 30 minuten voor het beantwoorden van vragen.
9	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	7.2.2 blz. 26	In artikel 7.2.2 is bepaald dat de demonstratie online moet plaatsvinden. Uit onze ervaring bij vergelijkbare gemeentelijke aanbestedingen werkt een fysieke demonstratie op locatie aanzienlijk beter: de interactie is rijker, vragen worden sneller en duidelijker beantwoord en de opdrachtgever krijgt een realistischer beeld van de gebruikservaring van zowel consultants als functioneel beheerders. Kunt u bevestigen dat de demonstratie fysiek op locatie mag plaatsvinden in plaats van online, zodat wij u een kwalitatief betere en interactievere demonstratie kunnen bieden, wat direct in het voordeel van de opdrachtgever is?	Zie antwoord vraag 8
10	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	Bladzijde 25 - Implementatieplan	U geeft aan dat het Implementatieplan maximaal 5 pagina's A4-formaat (en 1 pagina A3-formaat voor de planning) groot mag zijn. Om aan alle vereisten voor het Implementatieplan goed te voldoen, verwachten wij meer ruimte nodig te hebben. Bent u bereid het maximale aantal A4-pagina's te vergroten naar 10?	Zie antwoord vraag 7
11	Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0	Pagina 24 - Implementatieplan	Gezien de eisen die u stelt en de toelichtingen die noodzakelijk zijn voor een goede beoordeling vinden wij het niet reël om deze op 5 pagina's te verwerken. Om een goed leesbaar plan op te leveren die aan de	Zie antwoord vraag 7

			<p>kwaliteitseisen van onze organisatie voldoet vragen wij u hier 15 pagina's toe te staan, Gaat u hiermee akkoord?</p>	
12	<p>Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0</p>	<p>Pagina 26 - demonstratie</p>	<p>Gezien de aanzienlijke tijd en zorgvuldigheid die inschrijvende organisaties investeren in zowel de uitwerking als de voorbereiding van de presentatie, vragen wij ons af of de aanbestedende dienst openstaat voor fysieke presentaties. Wij ervaren dat een fysieke ontmoeting bijdraagt aan wederzijdse betrokkenheid, een vollediger beeld geeft en meer gevoel bij de samenwerking.</p>	<p>Zie antwoord vraag 8</p>
13	<p>Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0</p>	<p>Pagina 27 - userstories</p>	<p>Stel niet alle functionaliteiten kunnen getoond worden hoe gaat aanbestedende dienst hier dan mee om? Accepteert u dat deze, mits duidelijk aangegeven, tijdens en/of na livegang beschikbaar komen?</p>	<p>Wanneer u minder functionaliteiten presenteert, leidt dat volgens het beoordelingskader tot een lagere score. De opdrachtgever stelt voor dat u (desgewenst als commercieel vertrouwelijke vraag) specificeert om welke functionaliteiten het precies gaat, zodat dit zorgvuldig beoordeeld kan worden.</p>
14	<p>Beschrijvend document Applicatie Schuldhulpverlening V1.0</p>	<p>Pagina 6, doelstelling 3</p>	<p>Bedoelt u met relevante data de data die in de nieuwe applicatie noodzakelijk is voor het goed ondersteunen van het schuldhulpverleningsproces?</p>	<p>Met relevante data doelen we op alle data die relevant zijn voor de volledigheid van het schuldhulpverleningsdossier. Dit bevat zowel actuele dossier als de archiefgegevens die behouden moeten blijven binnen de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar. De continuïteit van de dienstverlening moet geborgd blijven.</p>
15	<p>Beschrijvend document Applicatie</p>	<p>Paragraaf 1.2</p>	<p>In de beschrijving van de huidige situatie (paragraaf 1.2) wordt het proces rondom schuldhulpverlening uiteengezet,</p>	<p>Het is correct dat we dit voornemens zijn. Het is nog</p>

	Schuldhelpverlening V1.0		budgetbeheer is hierin niet benoemd. Ook beschrijft u dat er momenteel geen budgetbeheerders in dienst zijn. Dit wekt bij ons de indruk dat de aanbestedende dienst mogelijk voornemens is budgetbeheer te gaan uitvoeren. Kunt u aangeven of deze interpretatie correct is en, indien van toepassing, per wanneer dit wordt voorzien?	onduidelijk per wanneer, hier is nog besluitvorming voor nodig.
16	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	19	Het blokkeren van het terugzetten van vernietigde dossiers in back-ups is technisch ongebruikelijk en ondermijnt de integriteit van het back-upproces. Een oplossing voor deze eis is mogelijk, dat herstel wordt aangekondigd en dat opdrachtgever opnieuw een vernietiging uitvoert na recovery. De oplossing voorziet in het opnieuw aanbieden van items waarvan de vernietigingstermijn wordt bereikt. Bent u bereid hier de eis op aan te passen?	In plaats van de eis aan te passen, laten Opdrachtgever deze vervallen. Het PvE wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.
17	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	21	21 Functioneel: Opdrachtnemer hanteert een modernere wijze van communiceren met de bank. Met Ponto Connect kunnen uitbetalingen eenvoudig gedaan worden. Opdrachtgever hoeft geen bankbestanden te downloaden en in te lezen. Het ophalen en inlezen van mutaties gaat volledig geautomatiseerd via Ponto Connect. Stemt u hier mee in en kunt u hiermee bevestigen dat de opdrachtnemer hiermee voldoet aan eis 21?	Hier stemt Opdrachtgever mee in, als hiermee wordt voldaan aan de gevraagde functionaliteit in deze eis en de door Opdrachtnemer voorgestelde werkwijze via Ponto Connect verder ook conform dit PvE is (security, architectuur etc).
18	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	23	23 Functioneel: Opdrachtnemer hanteert een modernere wijze van communiceren met de bank. Met Ponto Connect kunnen uitbetalingen eenvoudig gedaan worden. Opdrachtgever hoeft geen betalingen te genereren middels een SEPA-bestand. Het ophalen en inlezen van mutaties gaat volledig geautomatiseerd via Ponto Connect. Stemt u hier mee in en kunt u hiermee bevestigen dat de opdrachtnemer hiermee voldoet aan eis 23?	Zie antwoord vraag 17.

19	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	27	27 Functioneel: In wens 27 (Performance & Toegankelijkheid) staat dat “de oplossing functionaliteit biedt voor gebruikers met een visuele beperking”. Kunt u het begrip 'functionaliteit' concreet en aan de hand van voorbeelden toelichten?	Wens 27 komt te vervallen. Het gevraagde wordt ondervangen door eis 65 (digitale toegankelijkheid). Het PvE wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.
20	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	27	27 Functioneel: In wens 27 wordt gevraagd dat de oplossing “functionaliteit biedt voor gebruikers met een visuele beperking.” In eis 65 stelt u daarnaast dat de oplossing dient te voldoen aan de toegankelijkheidsnormen EN 301 549 / WCAG 2.1 A & AA. Kunt u bevestigen dat het voldoen aan WCAG 2.1 A & AA volledig invulling geeft aan eis 27 en dat hiermee wordt voldaan aan de gewenste functionaliteit voor gebruikers met een visuele beperking?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
21	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	33	In wens 33 stelt u dat “schermen per gebruiker te personaliseren moeten zijn.” Onze oplossing werkt bewust met gestandaardiseerde schermopbouw conform de NVVK-richtlijnen, zodat processen uniform, veilig en volledig herleidbaar worden uitgevoerd. Dit draagt direct bij aan kwaliteit, compliance en foutpreventie binnen de applicatie. Door deze standaardisatie is gebruikersspecifieke personalisatie van schermen niet mogelijk. Kunt u aangeven of deze wens kan komen te vervallen, zodat de inschrijving van aanbieders met een NVVK-gestandaardiseerde SaaS-oplossing, zoals door u ook in diverse andere eisen wordt verlangd, niet onnodig wordt beperkt?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat deze wens komt te vervallen. Het PvE wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.
22	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	35	Wij willen dit graag beter begrijpen, omdat de beschreven scope van bulkmutaties functioneel zeer breed is en mogelijk impact heeft op datakwaliteit, processturing en beveiligingsmaatregelen zoals bedoeld in de GIBIT 2023. We kunnen straks de functionaliteit aanbieden waarop betalingen in bulk mogelijk zijn. Voldoen wij hiermee aan de wens?	Opdrachtgever bevestigt dit. U voldoet hiermee aan de wens. Andere bulkacties die Opdrachtgever uitvoert betreffen archivering/vernietiging en de migratie van gegevens bij exit,

				maar die handelingen zijn in andere eisen geborgd.
23	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	39	Eis 39 schrijft voor dat de beheerder per proces kan instellen welke velden er verplicht zijn. Onze SaaS-applicatie is echter bewust gebaseerd op vaste proceslogica conform de NVVK-modules en Wgs, waarbij verplichtingen per veld voortkomen uit deze landelijke standaarden. Dit borgt uniform werken, voorkomt wildgroei en ondersteunt betrouwbare managementinformatie. Daarnaast past centrale borging beter binnen een multi-tenant SaaS-omgeving, waarin afwijkende lokale configuraties risico's vormen voor onderhoud, veiligheid en consistentie van rapportages. Het onderhoud van de verplichte velden ligt bij de leverancier en de gebruiker kan hierin wensen doorgeven. Is deze werkwijze akkoord voor u?	Opdrachtgever gaat akkoord.
24	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	40	In eis 40, staat dat "de oplossing een checklist functionaliteit biedt, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke informatie in een bepaalde processtap benodigd is en welke informatie reeds wel/niet is bijgevoegd." Onze oplossing maakt gebruik van een workflow-gestuurde procesopbouw in overeenstemming met de NVVK-richtlijnen, waarbij per stap automatisch wordt afgedwongen welke velden verplicht zijn en welke niet. Hierdoor wordt de gebruiker sturend door het proces geleid, en wordt exact voorkomen wat de checklist beoogt te ondervangen: het missen van processtappen of ontbrekende informatie. Deze werkwijze vervangt feitelijk de checklist doordat; verplichte velden niet kunnen worden overgeslagen, de workflow alleen doorgaat wanneer de benodigde input aanwezig is en gebruikers automatisch inzicht hebben in wat nog wel/niet is ingevuld en hierdoor uniforme en foutvrije uitvoering van processen wordt geborgd. Kunt u bevestigen dat deze workflow-gestuurde werkwijze, waarin velden per processtap verplicht of	Opdrachtgever gaat akkoord.

			optioneel worden afgedwongen, voldoet aan de intentie van eis 40, en dat een aparte, handmatige checklistfunctie dan niet noodzakelijk is?	
25	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	49	In Eis 49 staat dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het correct functioneren van de applicatie én voor de aansluiting op de door de gemeente aangeboden integratieservices. Aangezien uit Eis 47 en 48 blijkt dat de technische implementatie van protocollen, beveiliging en certificaten expliciet bij de gemeentelijke integratielaag ligt, en de opdrachtnemer geen invloed heeft op de werking, performance of beschikbaarheid van deze integratielaag, willen wij dit graag verduidelijkt zien. Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer zich beperkt tot het correct aanleveren en verwerken van berichten conform de door de derde partij voorgeschreven specificaties, en dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de werking, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gemeentelijke integratielaag en de daarop aangeboden integratieservices?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. De gemeente is verantwoordelijk voor de gemeentelijke integratielaag.
26	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	56	In onze oplossing kunnen gebruikers dossiers en berichten per e-mail versturen, waarbij de ontvanger een e-mail ontvangt met een beveiligde link naar het bericht in een afgeschermd omgeving. Het bericht zelf is via de link toegankelijk. Reacties van de ontvanger komen wel regulier in Outlook van de verzender binnen en zijn eenvoudig aan het dossier toe te voegen. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan Eis 56?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
27	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	59	Wij koppelen met RIS (XXLLNC). Deze koppeling controleert of een inwoner de laatste 6 maanden bekend is binnen Schuldhulpverlening Meldingen van signaalpartners via SKP zijn nog niet beschikbaar. Zodra dit technisch mogelijk is, integreren wij vroegsignalering in onze applicatie. Voldoet deze aanpak aan uw eis?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat deze aanpak voldoet.

28	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	61	Leverancier streeft ernaar te koppelen met de laatste versie van SKP. Voldoen wij aan deze wens als dit vanaf 2027 beschikbaar is?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
29	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	79	Bent u bereid deze eis aan te passen, aangezien een multi-tenant SaaS-platform geen afzonderlijke acceptatieomgeving per opdrachtgever kent en releases platformbreed worden uitgerold?	Opdrachtgever is niet bereid deze eis aan te passen. Opdrachtgever acht een acceptatieomgeving noodzakelijk om wijzigingen (zoals updates en nieuwe inrichting) te kunnen testen alvorens deze doorgevoerd worden in de productieomgeving.
30	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	80	Bent u bereid deze eis aan te passen, aangezien een multi-tenant SaaS-platform geen afzonderlijke acceptatieomgeving per opdrachtgever kent en releases platformbreed worden uitgerold?	Opdrachtgever is niet bereid deze eis aan te passen. Opdrachtgever acht een acceptatieomgeving noodzakelijk om wijzigingen (zoals updates en nieuwe inrichting) te kunnen testen alvorens deze doorgevoerd worden in de productieomgeving.
31	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	86	In Bijlage J – Backup en Restorebeleid RID de Liemers.pdf wordt een back-up- en herstelbeleid beschreven dat is opgesteld voor gemeentelijke IT-voorzieningen en traditionele infrastructuur. Dit beleid bevat onder andere eisen over fysieke off-site opslag en generieke BIO-maatregelen. Deze uitgangspunten sluiten niet aan op de aard van een multi-tenant SaaS-omgeving zoals die wordt geleverd door opdrachtnemer, waarbij back-ups, redundantie, etc. integraal worden verzorgd binnen Microsoft Azure volgens de cloud-architectuur. In onze SLA is een volledig SaaS-conform back-up- en herstelmodel opgenomen, met onder meer: periodieke back-ups binnen Azure, integriteitscontrole, redundante opslag binnen de EER, herstelprocedures en een	Het backupbeleid is opgesteld a.d.h.v. het BIO beleid en blijft daarmee van toepassing. De Opdrachtgever is er zich van bewust dat sommige punten niet van toepassing zijn op een SaaS omgeving en maakt hiervoor een uitzondering op het beleid. Kunt u specifiek uitleggen waar dit voor u niet mogelijk is?

			<p>maximaal dataverlies (RPO) van 24 uur. Dit model is niet verenigbaar met het gemeentelijke beleid dat is ontworpen voor on-premises omgevingen en infrastructures waar opdrachtnemers directe controle hebben over media, locaties, fysieke voorzieningen en back-upketens wat bij SaaS-dienstverlening per definitie niet het geval is. Kunt u bevestigen dat het gemeentelijke back-upbeleid zoals beschreven in Bijlage J niet van toepassing is op de SaaS-dienstverlening, en dat gedurende de uitvoering van de opdracht het back-up- en herstelbeleid van de opdrachtnemer leidend is?</p>	
32	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	95	<p>In wens 95, staat dat mailen vanuit en naar de oplossing beveiligd dient te zijn conform NTA 7516 . Onze oplossing verstuurt e-mail altijd via de mailinfrastructuur van de gemeente, waardoor de beveiliging en conformiteit aan NTA 7516 volledig door de bestaande gemeentelijke mailomgeving wordt afgedwongen. Wanneer de gemeente zelf NTA 7516 toepast, is onze oplossing daarmee automatisch compliant met deze norm. Kunt u bevestigen dat wanneer de gemeente zelf NTA 7516-conform mailt, en onze oplossing uitsluitend via deze gemeentelijke e-mailinfrastructuur verstuurt, hiermee volledig wordt voldaan aan de wens uit 95?</p>	Opdrachtgever bevestigt dit.
33	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	16 functioneel	<p>De bewaartermijn kan niet aangepast worden. Wij hanteren de wettelijke bewaartermijnen conform de geldende intergemeentelijke selectielijst. Dossiers die buiten de bewaartermijn vallen worden ter verwijdering aangeboden. Opdrachtgever kiest zelf of de betreffende dossiers verwijderd worden. Voldoet dit aan uw eis?</p>	Opdrachtgever bevestigt dat dit voldoet aan de eis.
34	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	93 & 94	<p>In Wensen 93 en 94 wordt gevraagd om ISO 27017- en ISO 27018-certificering, of om "certificeringen van gelijke waarde" waarmee kan worden aangetoond dat aan de betreffende cloud- en privacy-beveiligingseisen wordt voldaan. Wij beschikken over een ISO 27001-certificering</p>	<p>Nee, dit is niet hetzelfde De ISO 27017 en 27018 (aantonen cloudbeveiliging en privacycompliance) is een uitbereiding op de 27001 beheersmaatregelen. Ze kunnen</p>

			<p>inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VvT), waarin alle relevante beheersmaatregelen uit de normen ISO 27017 en ISO 27018 zijn opgenomen. Daarnaast leveren wij een onafhankelijke ISAE Type II-assurance-rapportage en een recente pentest-rapportage, conform de BIO-maatregelen voor technische naleving en kwetsbaarhedenbeheer. Kunt u bevestigen dat deze combinatie van certificeringen en onafhankelijke assurance-rapportages wordt beschouwd als “gelijkwaardig” aan ISO 27017 en ISO 27018, en dat hiermee volledig wordt voldaan aan Wensen 93 en 94 uit Bijlage A?</p>	<p>gezamenlijk geaudit worden, maar zijn niet hetzelfde als de maatregelen auditen onder de normen van de ISO 27001.</p>
35	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	C.03	<p>In eis C.03, stelt u dat de CSP jaarlijks een assurance-verklaring dient te leveren en de naleving van cloudbeveiliging dient te beoordelen. Deze eis is gebaseerd op BIO-maatregelen 5.1.2, 18.2.1, 18.2.2 en 18.2.3. Onze organisatie is ISO 27001-gecertificeerd en levert daarbij een actuele Verklaring van Toepasselijkheid, waarin alle relevante beveiligingsmaatregelen, auditresultaten en nalevingsstructuren zijn opgenomen. Kunt u bevestigen dat onze ISO 27001-certificering met Verklaring van Toepasselijkheid volledig voldoet aan eis C.03, en daarmee wordt geaccepteerd als invulling van de gevraagde compliance- en assuranceverplichtingen?</p>	<p>Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.</p>
36	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 26	<p>Beheertaken waarbij grote databasewijzigingen plaatsvinden - zoals opschonen van data - kunnen niet uitgevoerd worden als overige gebruikers ingelogd zijn. Onze applicatie biedt de mogelijkheid dagelijkse beheertaken geautomatiseerd in de nacht te laten plaatsvinden zodat er geen invloed is op de werking voor overige gebruikers. Gaat u akkoord met de geboden oplossing?</p>	<p>Ja, Opdrachtgever gaat akkoord.</p>
37	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 40	<p>De oplossing biedt de mogelijkheid om zelf checklijsten in te richten op een centrale plek binnen de applicatie. Gaat u akkoord met deze werkwijze als geboden oplossing?</p>	<p>Opdrachtgever gaat akkoord met de werkwijze. Het belangrijkste is dat het systeem in processtappen</p>

				borgt dat bepaalde informatie wordt opgeslagen. Checklijsten zijn een eventueel (aanvullend) middel om dit te borgen, waar dit nog niet in het systeem zelf is ingericht.
38	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 62	In eis 62 wordt gevraagd om een gestandaardiseerde mogelijkheid om gegevens veilig en gestructureerd te ontsluiten naar BI-tools (zoals Microsoft Power BI en IBM Cognos Analytics) en/of de gemeentelijke data laag. Is aanbestedende dienst akkoord met het aanleveren van een dagelijkse en volledige datadump van de database, waarmee opdrachtgever zelfstandig een BI-tool naar wens kan koppelen?	Akkoord, mits deze datadump dagelijks en automatisch plaatsvindt, naar een voor ons toegankelijke locatie.
39	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 63	Verschillende applicaties verschillen in de wijze waarop gegevens worden vastgelegd. Gaat u ermee akkoord dat de gemigreerde gegevens bruikbaar zijn, maar mogelijk onder andere doch vergelijkbare veldnamen staan?	Akkoord. Een proefmigratie zal onderdeel zijn van het migratieproces en de resultaten hiervan moeten geaccordeerd worden door de opdrachtgever.
40	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 64	In eis 64 verwacht u een SLA van ons. Is het de bedoeling dat deze bij Inschrijving geupload wordt?	Zie antwoord vraag 4.
41	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 65	Kunt u bevestigen dat het voor Opdrachtnemer voldoende is om gedurende de looptijd van het contract inspanning te leveren om volledig te voldoen aan de eisen uit hoofdstuk 9 van EN 301 549 (gelijk aan WCAG 2.1 niveau A en AA) en aan de verplichting om gedurende de looptijd te werken aan naleving van deze eisen, en dat Opdrachtnemer niet middels een driejaarlijks WCAG-onderzoeksrapport hoeft aan te tonen te werken aan het verder ontwikkelen en verbeteren van het eHRM-systeem, omdat er geen eHRM-systeem wordt geleverd?	Waar 'eHRM-systeem' staat, had 'schuldhelpverleningsapplicatie' moeten staan. Opdrachtnemer moet dus wel via een driejaarlijks WCAG-onderzoeksrapport aantonen dat aan verdere verbetering van de digitale toegankelijkheid wordt gewerkt. Het PVE wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.

42	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 74	Onze applicatie logt niet alle mutaties; alleen de relevante (bijvoorbeeld wijziging bedrag / wijziging of toevoegen rekeningnummer, wijziging adres, wijzigen of toevoegen budgetopdrachten e.d.). De logging is voor de organisatie zelfstandig raadpleegbaar. Ook kunnen naar wens raadpleegmomenten van een klant worden vastgelegd en hiervan kan, vanuit de programmatuur, een overzicht worden gemaakt voor een klant. Is dit voldoende voor de door u geformuleerde eis?	Opdrachtgever begrijpt dat de Leverancier niet alle functionele mutaties logt. Om te kunnen beantwoorden of dit voldoet, moeten Opdrachtgever weten welke mutaties de Leverancier logt. In de vraag van de Leverancier worden bepaalde elementen benoemd: 'wijziging bedrag / wijziging of toevoegen rekeningnummer, wijziging adres, wijzigen of toevoegen budgetopdrachten e.d.' Is dit de volledige lijst van wat uw applicatie logt? Graag een nadere toelichting in de tweede vragenronde, zodat Opdrachtgever een definitief antwoord kan geven.
43	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 77	Bij eis 77 wordt aangegeven dat de leverancier bij ieder onderhoud de geschatte doorlooptijd en de impact op de oplossing en/of onderdelen daarvan meldt. Kunt u verduidelijken op welk moment en via welk kanaal u deze communicatie verwacht, kunt u een voorbeeld geven van hoe deze informatie idealiter aan de opdrachtgever wordt verstrekt, en geldt dit ook voor onderhoud binnen het reguliere onderhoudsvenster of alleen bij onderhoud buiten het onderhoudsvenster? Is deze melding alleen noodzakelijk wanneer het onderhoud de dienstverlening daadwerkelijk verstoort?	Opdrachtgever bedoelt hier een updatekalender en releasenotes die beschikbaar komen voor de functioneel beheerder. Deze kunnen via het reguliere kanaal van de Leverancier verstrekt worden (bijv. in de applicatie, met push notificatie etc.). Opdrachtgever volgt hierin de communicatiekanalen en werkwijze van de Leverancier. Belangrijk is dat Opdrachtgever tijdig geïnformeerd worden over onderhoud en updates.

44	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen – 88	Klopt het dat eis 88 op zichzelf geen eis is, maar verwijst naar de daarna komende eisen?	Dit klopt
45	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Functionele eisen Budgetbeheer	Bedoelt u met budgetbeheer het sparen voor de schuldeisers en het uitbetalen aan schuldeisers?	Het sparen voor schuldeisers en uitbetalen ziet Opdrachtgever als financieel beheer. Dit is een onderdeel van het budgetbeheer. Met budgetbeheer doelt Opdrachtgever ook op de betaling van vaste lasten en het sparen met een specifiek doel (bijv. een maandelijks bedrag sparen voor het eigen risico van de zorgverzekering of voor gemeentelijke belastingen)
46	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Beëindiging (verwerkers)overeenkomst - TBV P.08	Kunt bevestigen dat Opdrachtgever de verwerkingsverantwoordelijke is?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
47	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 – Cloudbeveiligingsstrategie – B.02	Is het voldoende als de CSP ISO 27001 gecertificeerd is en daarmee dus kan aantonen dat de informatieveiligheid wordt ondersteund?	Opdrachtgever is niet akkoord: Deze norm vereist dat er specifiek beleid is ontwikkeld voor cloudbeveiliging.
48	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Dataminimalisatie binnen applicaties – SSD P.06	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
49	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Dataminimalisatie door serverplatformen – SVP P.01	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd?	Nee, Opdrachtgever bevestigt dit niet: het betreft hier niet de applicatie, maar het serverplatform waar de applicatie op draait.
50	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Doelbinding op rolniveau - TBV P.02	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot het bieden van de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.

			worden gerealiseerd, zodat Opdrachtgever aan deze eis kan voldoen?	
51	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Het stelsel van toegangsbeheer - TBV P.01	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot het bieden van de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd, zodat Opdrachtgever aan deze eis kan voldoen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
52	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Informatieverstrekking aan betrokkene met applicaties - SSD P.03	Kunt u bevestigen dat het informeren van betrokkenen over de verwerking van persoonsgegevens de verantwoordelijkheid is van de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en daarmee buiten de scope van de applicatie valt?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. Op het onderdeel van het informeren is dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
53	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - O-maatregel. Beoordeling van het informatiebeveiligingsbeleid– 5.1.2.1	Kunt u bevestigen dat het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer periodiek wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld, rekening houdend met relevante externe ontwikkelingen, standaarden en wet- en regelgeving, zonder dat het gekoppeld hoeft te worden aan de bestuurs- of P&C-cycli van de Opdrachtgever?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit, mits periodiek minimaal 1x per 3 jaar is.
54	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 – Privacy by Default binnen applicaties– SSD P.01	De eis stelt dat de applicatie bij elke verzameling van persoonsgegevens vrijelijke en ondubbelzinnige toestemming moet vragen aan de betrokkene. Binnen schuldhelpverlening vindt verwerking van persoonsgegevens echter plaats op basis van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (WGS) en daarmee op een wettelijke grondslag, niet op basis van toestemming volgens de AVG. Kunt u bevestigen dat deze eis vervalt?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. Het principe van dataminimalisatie blijft wel in stand, maar komt ook terug in andere normen
55	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Toegang op taakniveau - TBV P.03	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot het bieden van de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd, zodat Opdrachtgever aan deze eis kan voldoen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.

56	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Toegang tot fysieke omgevingen - TBV P.05	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot het bieden van de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd, zodat Opdrachtgever aan deze eis kan voldoen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
57	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Verbergen binnen applicaties - SSD P.09	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot de functies en instellingen die binnen de applicatie zelf kunnen worden gerealiseerd?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
58	Bijlage A - Programma van eisen en wensen	Tabblad 2 - Wet en Regelgeving – B.01	Bedoelt u met deze eis dat wij minimaal aanleveren wat de gemeente nodig heeft om aan deze eis uit de BIO te kunnen voldoen?	Hiermee doelt Opdrachtgever op: Nationale en internationale wet- en regelgeving die van toepassing is op clouddiensten, zoals vooral de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), heeft betrekking op de te nemen organisatorische en technische maatregelen, zoals bewustwording, mensen en fysieke middelen. En dan meer de specifieke doorvertaling hiervan voor clouddienstverlening
59	Bijlage E - Concept Overeenkomst	13	Inschrijver hanteert hiervoor de DAP. Bent u bereid om dit na de gunning in overleg met elkaar tot stand te brengen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit.
60	Bijlage E - Concept Overeenkomst	16	In art. 16 van de Concept Overeenkomst wordt aangegeven dat er sprake is van een SROI van 5%. Een percentage van 2,5% is gebruikelijker. Bent u bereid akkoord te gaan met een percentage van 2,5%?	Zie antwoord vraag 3.

61	Bijlage E - Concept Overeenkomst	1.1	De volgorde van de documenten is niet in lijn met artikel 2.5 van de GIBIT. Staat u ervoor open om dit na de gunning in overleg met elkaar tot stand te brengen?	Nee, Opdrachtgever houdt vast aan de huidige volgorde. Wat is volgens vraagsteller de juiste volgorde?
62	Bijlage E - Concept Overeenkomst	11.3	Opdrachtnemer hanteert conform de GIBIT 2023 (art. 24.14 en art. 26) en de SLA gebruikelijke uitlooptijden en een gestructureerde exit-systematiek met redelijke termijnen voor data-extractie, overdracht en wissing. Kunt u bevestigen dat de in de GIBIT 2023 vastgelegde exit-systematiek leidend is, inclusief het hanteren van redelijke uitvoeringstermijnen en het uitvoeren van de werkzaamheden binnen het exit-plan, en dat hiermee het begrip “per ommegaande” in artikel 11.3 wordt geïnterpreteerd als uitvoering binnen de gebruikelijke, redelijke uitlooptijden conform GIBIT?	<p>In het PvE staan aanvullende eisen over het exit plan. Zolang hieraan wordt voldaan bevestigt Opdrachtgever dat de in de GIBIT 2023 vastgelegde exit-systematiek leidend is voor de uitvoering van de exit-werkzaamheden, waaronder de bepalingen omtrent:</p> <p>het hanteren van gebruikelijke en redelijke uitlooptijden,  het uitvoeren van activiteiten volgens een gestructureerd en overeengekomen exit-plan, het zorgvuldig, veilig en volledig uitvoeren van data-extractie, overdracht en wissing.</p> <p>Het begrip “per ommegaande” in artikel 11.3 van de overeenkomst wordt in dit licht geïnterpreteerd als: uitvoering binnen de redelijke uitvoeringstermijnen die voortvloeien uit de GIBIT-systematiek en het exit-plan. Dit houdt in dat van Leverancier geen onmiddellijke uitvoering “zonder enige termijn” wordt verlangd, maar uitvoering binnen een proportionele en professionele termijn passend bij</p>

				de aard en omvang van de gevraagde exit-activiteiten.
63	Bijlage E - Concept Overeenkomst	14.5	Gaat u akkoord met het wijzigen artikel 15.6 in: 'Indien de door Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, is Leverancier verplicht kosteloos zijn medewerking te verlenen aan het herstel daarvan. Deze verplichting geldt tot maximaal zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien echter sprake is van opzet of grove nalatigheid van Leverancier, geldt deze termijnbeperking niet en blijft Leverancier te allen tijde verplicht tot kosteloos herstel.'	Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde wijziging van artikel 15.6. De door u aangeleverde tekst sluit aan bij de beginselen van zorgvuldigheid, proportionaliteit en redelijkheid onder de GIBIT 2023, alsmede bij de verplichting van Leverancier om correcte en volledige data te leveren. De gewijzigde bepaling zal derhalve luiden:  "Indien de door Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, is Leverancier verplicht kosteloos zijn medewerking te verlenen aan het herstel daarvan. Deze verplichting geldt tot maximaal zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien echter sprake is van opzet of grove nalatigheid van Leverancier, geldt deze termijnbeperking niet en blijft Leverancier te allen tijde verplicht tot kosteloos herstel."
64	Bijlage E - Concept Overeenkomst	14.7	Gaat u akkoord met het wijzigen van artikel 15.8 in: 'Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van deugdelijke documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevegd kan worden om Opdrachtgever te helpen bij het duiden en	Opdrachtgever gaat ervan uit dat in de vraag niet artikel 15.8, maar 14.7 wordt bedoeld. Als dit niet klopt geldt onderstaande antwoord niet en ontvangt

			<p>interpreteren van de Data. Leverancier zal jaarlijks maximaal twintig (20) uur kosteloos aan dit onderdeel besteden. Indien blijkt dat voor dit onderdeel Pagina 9 van 11 meer dan twintig (20) uur benodigd is, zullen Opdrachtgever en Leverancier tijdig in overleg treden om de eventuele meerkosten af te stemmen. Leverancier dient aannemelijk te maken dat de twintig (20) uur zijn besteed, waarna Opdrachtgever expliciet akkoord dient te geven op het overschrijden van dit aantal uren.'</p>	<p>Opdrachtgever graag opnieuw de vraag in ronde 2 van de Nota van Inlichtingen.</p> <p>Opdrachtgever gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging van artikel 14.7.</p> <p>De door u voorgestelde tekst wijzigt zowel de strekking als de omvang van de verplichting van Leverancier op een wijze die niet aansluit bij de uitgangspunten van de aanbesteding en de gehanteerde contractstandaard (GIBIT 2023). Opdrachtgever acht het in het belang van continuïteit, transparantie en beheersbaarheid noodzakelijk dat:</p> <p>de verantwoordelijkheid voor het duiden en interpreteren van data primair wordt geborgd via duidelijke, volledige en actuele documentatie,</p> <p>aanvullende ondersteuning door Leverancier niet wordt beperkt door een vast aantal jaarlijkse uren,</p> <p>het overeengekomen serviceniveau en de beschikbare ondersteuning voorspelbaar en eenduidig blijven voor zowel Opdrachtgever als de beoogde toekomstige gebruikersorganisatie.</p>
--	--	--	--	---

				<p>Daarnaast leidt het invoeren van een jaarlijks urenplafond – inclusief administratieve bewijslast en een separate akkoordprocedure bij overschrijding – tot een onwenselijke verzwaring van het proces rondom reguliere dataduiding, terwijl deze ondersteuning onderdeel vormt van de reguliere dienstverlening onder de overeenkomst en dus proportioneel behoort te zijn.</p> <p>Voornoemde redenen maken dat Opdrachtgever de voorgestelde wijziging niet overneemt. De oorspronkelijke contracttekst blijft van toepassing.</p>
65	Bijlage E - Concept Overeenkomst	16.1	Bent u bereid het percentage voor de social return te verlagen naar 2%? Dat laatste percentage ervaren wij als bij soortgelijke aanbestedingen als te doen gebruikelijk.	Zie antwoord vraag 3.
66	Bijlage G - GIBIT 2023	1	De GIBIT 2023 kent geen definitie voor een gebruiker. Bent u bereid de volgende definitie toe te voegen voor het begrip Gebruiker: "Gebruiker: werknemer van Opdrachtgever of derde onder gezag van Opdrachtgever, die conform de Overeenkomst, gerechtigd is tot het gebruik van de ICT Prestatie."	Opdrachtgever is akkoord met de voorgestelde definities.
67	Bijlage G - GIBIT 2023	1	De GIBIT 2023 kent geen definitie voor partij en partijen. Bent u bereid de volgende definities toe te voegen: "Partij: Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk." en "Partijen: Opdrachtgever en Leverancier tezamen."	Opdrachtgever is akkoord met de voorgestelde definities.
68	Bijlage G - GIBIT 2023	9	Met de huidige bepalingen kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat dit enkel geldt wanneer de

			<p>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?</p>	<p>vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan de Leverancier. Ons is niet duidelijk waar u op doelt met 'een klein gebrek'. GIBIT 2023 art 9.8 borgt dat 'gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan van het gebruik voor productieve doeleinden van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie, geen grond kunnen vormen voor niet-Acceptatie.'</p>
69	Bijlage G - GIBIT 2023	11	<p>De vergoedingen voor het gebruiksrecht van de Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en het gebruik van de voorgeschreven noodzakelijke Programmatuur en de vergoedingen voor Dienstverlening op Afstand, Onderhoud en ondersteuning zijn allen periodieke vergoedingen. Stemt u hier mee in?</p>	<p>Opdrachtgever stemt niet automatisch in met de voorgestelde kwalificatie dat alle genoemde vergoedingen per definitie periodieke vergoedingen zijn.</p> <p>De periodieke of eenmalige aard van de vergoedingen wordt bepaald op basis van de overeengekomen prijsstructuur zoals opgenomen in de inschrijving en het prijzenblad. De aanbestedingsdocumenten en de GIBIT 2023 brengen geen verplichting mee om alle genoemde vergoedingen als periodiek aan te merken.</p> <p>Wat wil de vraagsteller bereiken met deze vraag?</p>
70	Bijlage G - GIBIT 2023	1.24	<p>De definitie van het begrip Jaarvergoeding houdt geen rekening met de feitelijke looptijd van de Overeenkomst.</p>	<p>Opdrachtgever stemt niet in met deze aanpassing van de definitie.</p>

			<p>De voorgenomen wijzigingen in de GIBIT 2025 onderkennen dit. Bent u bereid de definitie van het begrip Jaarvergoeding als volgt aan te passen: "De gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de vergoeding bestaande uit de periodieke vergoedingen (exclusief vergoedingen voor Derdenprogrammatuur) voor de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de periodieke vergoeding voor het betreffende jaar."</p>	<p>De GIBIT 2025 heeft de volgende wijziging aanpassing gemaakt. Opdrachtgever is wel akkoord met deze definitie:</p> <p><i>Jaarvergoeding: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten die feitelijk reeds langer voortduren dan de initieel beoogde looptijd en voor Overeenkomsten voor onbepaalde tijd, wordt de Jaarvergoeding berekend door de feitelijk betaalde vergoeding te delen door de feitelijke looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten met een looptijd van korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de Vergoeding.</i></p>
71	Bijlage G - GIBIT 2023	1.27	<p>Maatwerkprogrammatuur: Wij leveren geen Maatwerkprogrammatuur. Stemt u er mee in dat Maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst?</p>	<p>Opdrachtgever stemt er mee in dat maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst</p>
72	Bijlage G - GIBIT 2023	10 & 7	<p>In de GIBIT 2023 wordt 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</p>	<p>Opdrachtgever is niet bereid om in afwijking van artikel 10.3 GIBIT 2023 overeen te komen dat Innovatief Onderhoud niet van toepassing is, noch om hier een kwantitatieve urenbeperking</p>

			<p>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.</p> <p>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?</p> <p>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.</p> <p>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 toedeling van de nog te maken kosten."</p>	<p>(zoals 24 uur) aan te verbinden.</p> <p>Het doel van Innovatief Onderhoud is het borgen van continuïteit, interoperabiliteit en blijvende aansluiting op wettelijke vereisten binnen de overheidscontext.</p> <p>Het uitsluiten hiervan zou leiden tot een inbreuk op de standaard GIBIT-voorwaarden en daarmee tot ongewenste afwijkingen van de materiële ICT-kwaliteitsstandaarden die Opdrachtgever verplicht is te hanteren. De GIBIT-systematiek kent verschillende waarborgen die voorkomen dat van Leverancier onevenredige inspanningen worden verwacht, zoals bepalingen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proportionaliteit van onderhoud,</li> <li>- redelijkheid en uitvoerbaarheid van wijzigingen,</li> <li>- uitzonderingen wanneer wijzigingen technisch onmogelijk zijn, strijdig met wetgeving zijn of betrekking hebben op bedrijfsgeheimen.</li> </ul> <p>De volledige onderhoudssystematiek, inclusief Innovatief Onderhoud, blijft van toepassing overeenkomstig de GIBIT 2023.</p>
--	--	--	--	--

				Eventuele uitbreidingen of aanvullingen op functionaliteit die niet als onderhoud worden aangemerkt, worden – zoals gebruikelijk – als aanvullende dienstverlening separaat geoffreerd en afgenomen.
73	Bijlage G - 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?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat de wettelijke regels omtrent ontbinding onverkort gelden. Dit betekent dat de ernst van de tekortkoming moet rechtvaardigen dat de overeenkomst wordt ontbonden.
74	Bijlage G - GIBIT 2023	10.12	Onderhoud: Niet alle (nieuwe) functionaliteit die beschikbaar is of komt maakt deel uit van de tot het Overeengekomen gebruik behorende functionaliteit. Een voorbeeld is dat een gemeente in de offerte een aantal optionele onderdelen heeft staan en besloten heeft daar (nog) geen gebruik van te maken. Als op een later moment de gemeente alsnog gebruik wil maken van die functionaliteit dan maakt die functionaliteit geen deel uit van de tot het Overeengekomen gebruik behorende functionaliteit. De Standaardprogrammatuur van Leverancier is modulair opgebouwd zodat iedere Opdrachtgever die onderdelen kan kiezen – en ook alleen daarvoor betaald – die aansluiten bij het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat, indien Opdrachtgever op een later moment alsnog gebruik wil maken van bepaalde optionele en/of additionele en/of nieuwe onderdelen, dit mogelijk is nadat Partijen daarover (aanvullende) afspraken hebben gemaakt.	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat optionele, additionele en/of nieuwe onderdelen van de Standaardprogrammatuur die niet tot het Overeengekomen gebruik behoren, slechts beschikbaar komen nadat Partijen daarover aanvullende afspraken hebben gemaakt. Deze onderdelen vallen niet onder het reguliere Onderhoud of Innovatief Onderhoud voor zover zij buiten de overeengekomen functionaliteit vallen. Nieuwe afspraken worden in Bijlage K - Wijzigingsovereenkomst gemaakt

75	Bijlage G - GIBIT 2023	10.12	De GIBIT houdt onvoldoende rekening met multi-tenant Dienstverlening op Afstand. Wij stellen daarom het volgende voor: "Indien de ICT Prestatie via multi-tenant Dienstverlening op Afstand wordt aangeboden, past Leverancier generieke beveiligingsmaatregelen toe betreffende informatiebeveiliging en privacy welke voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie in de actuele Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn voorgeschreven en voert Leverancier Onderhoud uit zoals bedoeld in artikel 10.12 iii en iv". Stemt u hier mee in?	Nee, Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde bepaling. De GIBIT 2023 bevat reeds een volledig en toereikend normenkader voor informatiebeveiliging, privacy en onderhoud, dat onverkort geldt voor zowel single-tenant als multi-tenant Dienstverlening op Afstand. De voorgestelde tekst zou deze bestaande verplichtingen onbedoeld beperken en is daarom niet opgenomen.
76	Bijlage G - GIBIT 2023	10.12ii	Is de aannahme correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor de Opdrachtgever de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de ICT Prestatie ingepast wordt.
77	Bijlage G - GIBIT 2023	10.13 & 7.2	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?	Opdrachtgever is niet bereid af te wijken van de bepaling dat de Implementatie van Upgrades kosteloos wordt uitgevoerd. Dit volgt rechtstreeks uit artikel 10 van de GIBIT 2023 en de daarop gebaseerde conceptovereenkomst. Upgrades maken deel uit van het reguliere onderhoud en dienen zonder

				<p>aanvullende vergoeding te worden geïmplementeerd.</p> <p>Door Opdrachtgever gevraagde aanvullende functionaliteit, uitbreidingen of optionele modules die geen onderdeel zijn van de overeengekomen functionaliteit, kunnen uiteraard wel tegen vergoeding worden afgenomen.</p>
78	Bijlage G - GIBIT 2023	10.3	<p>Graag willen de afspraken omtrent de Service levels vastleggen in een SLA. Wij werken daarbij met een standaard SLA toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) opgeteld in afstemming met verschillende gemeenten. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?</p>	<p>Opdrachtgever wil benadrukken dat de volgorde van documenten zoals beschreven in Bijlage E - concept overeenkomst 'leidend' is. Wel kan Opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers een eigen SLA kunnen indienen, zolang deze niet in strijd is met de offerteaanvraag.</p>
79	Bijlage G - GIBIT 2023	10.6	<p>In artikel 10.6 wordt gesproken over 'andere storingen' zonder dat deze storingen gerelateerd worden aan de ICT Prestatie. Wij stellen daarom voor dat deze storingen betrekking moeten hebben op de ICT Prestatie. Stemt u hier mee in?</p>	<p>Het is logisch en proportioneel dat de in artikel 10.6 GIBIT genoemde "andere storingen" betrekking hebben op de ICT-Prestatie die onderwerp is van de Overeenkomst. Storingen die geen verband houden met de overeengekomen ICT-Prestatie behoren niet tot de onderhoudsverplichting van Leverancier.</p> <p>Opdrachtgever zal daarom in de Overeenkomst de volgende verduidelijking opnemen:</p> <p>"In artikel 10.6 GIBIT wordt onder</p>

				‘andere storingen’ verstaan: storingen die betrekking hebben op de ICT-Prestatie zoals geleverd onder deze Overeenkomst.”
80	Bijlage G - GIBIT 2023	11.11	Vergoedingen: De hoogte van de periodieke vergoeding is mede afhankelijk van het aantal inwoners van de gemeente (of gemeenten indien het een GR betreft). Voor inwoneraantallen wordt als bron gehanteerd het “Bevolkingsdashboard – Regionaal – Inwoners per gemeente” van het CBS. Het CBS publiceert jaarlijks het inwoneraantal van gemeenten. Voor de facturatie van periodieke vergoeding wordt deze met de factor [inwoneraantal meest recent gepubliceerde jaar] / [inwoneraantal in het daaraan voorafgaande jaar] vermenigvuldigd. Stemt u hier mee in?	Opdrachtgever stemt in met dit voorstel.
81	Bijlage G - GIBIT 2023	11.2 & 12	<p>In de GIBIT en in de Concept Overeenkomst 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?</p> <p>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.</p> <p>2.) Facturatie van de hosting kosten 100% bij opdracht (start implementatie).</p> <p>3.) Facturatie van de overige periodieke kosten 100% bij in gebruikname door opdrachtgever.</p>	<p>Opdrachtgever stemt niet in met het voorgestelde alternatieve facturatieschema.</p> <p>De GIBIT-systematiek en de daarop gebaseerde Concept Overeenkomst hanteren bewust een beperkt en voorspelbaar facturatiekader waarin betaling plaatsvindt ná realisatie van de betreffende prestaties. De door u voorgestelde voorschotbetalingen passen niet binnen dit kader en worden daarom niet overgenomen.</p>

			4.) Alle volgende jaren zijn de aan de overeenkomst verbonden jaarlijkse (periodieke) kosten per kalenderjaar bij vooruitbetaling verschuldigd.	
82	Bijlage G - GIBIT 2023	11.4	Indien de vergoeding voor meerwerk een periodieke vergoeding betreft zien wij graag dat de vergoeding voor het meerwerk niet apart gefactureerd hoeft te worden. Stemt u hier mee in?	Opdrachtgever stemt niet in met het samenvoegen van meerwerkvergoedingen met periodieke vergoedingen. Meerwerk wordt, conform de GIBIT-systematiek en de vereisten van transparantie en rechtmatigheid, altijd afzonderlijk geoffreerd en apart gefactureerd. Periodieke vergoedingen en meerwerk blijven daarmee duidelijk gescheiden.
83	Bijlage G - 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 gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?	Ja. De in artikel 11.5 GIBIT genoemde facturatietermijnen zijn streeftermijnen. Het niet halen van deze termijnen heeft géén gevolgen voor de opeisbaarheid van de betreffende facturen. Dit betekent dat Leverancier – ook bij onverhoopte latere indiening – zijn recht op betaling behoudt, mits de factuur uiteraard voldoet aan de overige inhoudelijke vereisten uit artikel 11 GIBIT.
84	Bijlage G - GIBIT 2023	12.2 & 12.3	Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoonst in	a. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek om de garantie van artikel 12 te beperken tot uitsluitend artikel 12.1 sub ii, iii en iv. De garantie

			<p>welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?</p>	<p>dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en zal voldoen aan het Overeengekomen gebruik blijft onverkort van toepassing.</p> <p>b. Opdrachtgever zal bij een beroep op een garantie of gestelde tekortkoming gespecificeerd aangeven op welke contractuele bepaling en feiten dit beroep is gebaseerd; van Leverancier wordt niet verlangd om “negatief bewijs” te leveren dat een onderwerp niet onder de scope valt.</p> <p>c. Voor zover niet anders volgt uit wet of overeenkomst, verkeert Leverancier bij (gestelde) tekortkomingen in resultaatsverplichtingen eerst in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever, waarin de tekortkoming concreet is omschreven en een redelijke hersteltermijn (of — waar van toepassing — de overeengekomen SLA-termijn) is gegeven. In gevallen van onmiddellijk verzuim (zoals bij een uitdrukkelijk fatale termijn) is ingebrekestelling niet vereist.</p>
85	Bijlage G - GIBIT 2023	16.3 & 16.4	<p>Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbepaalde aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 16 GIBIT van toepassing zijn op</p>

			artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook, behoudens de limitatief omschreven uitzonderingen in artikel 16.5 GIBIT. De GIBIT beoogt niet om buitenproportionele of onbedoelde onbeperkte aansprakelijkheid te creëren; de uitzonderingen zijn nauwkeurig omschreven en slechts bedoeld voor zwaarwegende gevallen.
86	Bijlage G - GIBIT 2023	16.5	In GIBIT 2023 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?	De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Opdrachtgever past de maximale aansprakelijkheid als volgt aan: €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar;
87	Bijlage G - GIBIT 2023	16.5	Met een niet door een bedrag begrensde aansprakelijkheid kunnen en mogen wij niet akkoord gaan. Daarbij dient het bedrag in alle redelijkheid te zijn vastgesteld. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen:	Zie antwoord vraag 86

			"In afwijking van het bepaalde in artikel 16.5 onderdelen i en ii GIBIT 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" ?	
88	Bijlage G - GIBIT 2023	16.5iii	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 € 1.500.000.	Zie antwoord vraag 86
89	Bijlage G - GIBIT 2023	16,5	Met een niet door een bedrag begrenste aansprakelijkheid kunnen en mogen wij niet akkoord gaan. Daarbij dient het bedrag in alle redelijkheid - ten opzichte van de waarde van het contract - te zijn vastgesteld. Bent u daarom	Zie antwoord vraag 86

			<p>bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen:</p> <p>"In afwijking van het bepaalde in artikel 16.5 iii en iv GIBIT geldt dat de aansprakelijkheid in geval van</p> <p>iii) schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20;</p> <p>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 € 1.500.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. " ?</p>	
90	Bijlage G - GIBIT 2023	18.4	<p>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?</p>	<p>Opdrachtgever kan niet bevestigen dat vertrouwelijke informatie uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier met derden wordt gedeeld.</p> <p>Artikel 18.4 GIBIT 2023 bepaalt uitdrukkelijk dat de inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten overeenkomst(en) gedeeld mag worden met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Deze uitzondering is bewust opgenomen om transparantie</p>

				binnen de overheid te borgen en sluit aan bij de wettelijke verplichtingen op het gebied van openbaarheid. Buiten deze in artikel 18.4 limitatief omschreven gevallen blijft de geheimhoudingsverplichting onverkort van toepassing.
91	Bijlage G - GIBIT 2023	19.1	Overmacht: Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende Partij komt, alsmede die zijn oorzaak vindt in omstandigheden waar Leverancier geen invloed op kan uitoefenen, levert overmacht op. Stem u hier mee in?	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat artikel 19.1 GIBIT 2023 onverkort van toepassing is en dat de door u aangehaalde tekst overeenstemt met de inhoud van dit artikel.
92	Bijlage G - GIBIT 2023	20.2	De ICT Prestatie maakt gebruik van door Leverancier of namens Leverancier verstrekte (en onderhouden) gegevens (denk onder anderen aan (stam)tabellen met plaatsen, provincies, postcodes). Het eigendom van die gegevens berust bij Leverancier of derden. Stemt u hier mee in?	Ja, Opdrachtgever stemt ermee in dat de door Leverancier (of door derden namens Leverancier) verstrekte en onderhouden gegevens, zoals stamtabeldata met plaatsen, provincies en postcodes, eigendom blijven van Leverancier of de betreffende derde. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het gebruiksrecht op deze gegevens voor zover dit noodzakelijk is voor het Overeengekomen gebruik van de ICT-Prestatie.
93	Bijlage G - GIBIT 2023	20.3	Het gebruiksrecht zoals dat door Leverancier verstrekt wordt voor Standaard Programmatuur luidt als volgt: "Leverancier verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve,	Ja. Opdrachtgever stemt in met het gebruiksrecht zoals verwoord in artikel 20.3 van de GIBIT 2023.

			<p>niet-overdraagbare en in duur beperkte recht om Standaardprogrammatuur inschrijver, uitsluitend binnen de functionaliteit van de ICT Prestatie en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en uitsluitend voor ingezetenen van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aan Opdrachtgever worden met betrekking tot Standaardprogrammatuur inschrijver uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is uitdrukkelijk niet toegestaan. Dit betekent onder meer dat het Opdrachtgever niet is toegestaan de Standaardprogrammatuur inschrijver op welke wijze ook te gebruiken ten behoeve van andere partijen (waaronder andere gemeenten, Gemeenschappelijke Regelingen, et cetera). Het Gebruiksrecht heeft betrekking op alle door Standaardprogrammatuur inschrijver geboden toepassingsmogelijkheden, binnen het Overeengekomen gebruik en daaraan verbonden functionaliteit, ook indien deze niet in de Documentatie zijn vermeld." Stemt u in met het gebruiksrecht zoals hiervoor verwoord?</p>	<p>Het door u geciteerde gebruiksrecht wordt in de Overeenkomst onverkort overgenomen.</p>
94	Bijlage G - GIBIT 2023	20.4	<p>In Artikel 20.4 is een ruim begrip van maatwerk opgenomen. Inschrijver ontwikkeld 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?</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat artikel 20.4 GIBIT niet van toepassing is. Voor deze opdracht dient geen maatwerk geleverd te worden maar een standaardoplossing. Een contractuele afwijking is daarom niet noodzakelijk en bovendien niet wenselijk, omdat dit tot ongewenste afhankelijkheid leidt indien in de toekomst toch maatwerksituaties ontstaan.</p>
95	Bijlage G - GIBIT 2023	20.4	<p>Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij</p>	<p>zie antwoord vraag 93</p>

			Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	
96	Bijlage G - GIBIT 2023	22.1	Wij maken gebruik van Derdenprogrammatuur en willen dit nader specificeren overeenkomstig artikel 22.1 GIBIT 2023. Kunt u aangeven op welke wijze wij de gegevens kunnen aanleveren?	Opdrachtgever bevestigt dit. U kunt de gegevens zoals bedoeld in artikel 22.1 GIBIT 2023 aanleveren door deze te specificeren in een overzichtstabel of aparte bijlage bij uw inschrijving. In dit overzicht neemt u in ieder geval per onderdeel van Derdenprogrammatuur op: de naam, rechthebbende, toepassingsdoel, licentievoorwaarden en eventuele kosten of beperkingen. Er geldt geen voorgeschreven format; Opdrachtgever accepteert een duidelijke tabel of een aparte bijlage (PDF/Word/Excel).
97	Bijlage G - 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?	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat programmatuur van derden die onderdeel uitmaakt van de ICT-Prestatie, inclusief programmatuur die binnen een SaaS-dienst wordt gebruikt en waarvoor aan eindgebruikers een specifiek gebruiksrecht moet worden verleend, kwalificeert als Derdenprogrammatuur in de zin van artikel 22 GIBIT 2023. Dit geldt ook wanneer de IE-rechten

				op deze programmatuur bij een derde liggen.
98	Bijlage G - GIBIT 2023	23.1	Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?	Opdrachtgever bevestigt dit.
99	Bijlage G - GIBIT 2023	26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	We volgen hierbij de formulering in de GIBIT 2023 zoals beschreven in artikel 26.9ii.
100	Bijlage G - GIBIT 2023	34.4	In artikel 34.4 staat: 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie wel steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen'. Hier wordt geen rekening gehouden met spoedeisend onderhoud welke geen uitstel duld. Om die reden stellen wij voor de bovengenoemde passage te vervangen door 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de Update niet mogelijk is'. Stemt u hier mee in?	Ja. Opdrachtgever stemt ermee in dat de verplichting tot voorafgaande aankondiging van Updates en Upgrades wordt verduidelijkt. Spoedeisend onderhoud dat geen uitstel dult, kan worden uitgevoerd zonder voorafgaande aankondiging. In dat geval zal Leverancier Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren. De passage komt daarmee te luiden als: "Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT-Prestatie steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de Update of Upgrade niet mogelijk is."

101	Bijlage G - GIBIT 2023	34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Zie antwoord vraag 100.
102	Bijlage H - Invulling Social Return gemeente Zevenaar	SROI	Gezien de aard en omvang van de opdracht achten wij een Social Return-verplichting van 5% relatief hoog. Is de aanbestedende dienst bereid te overwegen dit percentage te verlagen naar 2%, om een proportionele en uitvoerbare invulling van Social Return te borgen?	Zie antwoord vraag 3.
103	Bijlage I - Prijsopgaveformulier	regel 14	De beschrijving van deze regel lijkt niet overeen te komen met hoe deze eis in het PVE verwoord is. Wilt u de formulering blad 4 in het prijsopgaveformulier hierop aanpassen?	Opdrachtgever interpreteert uw vraag als volgt: In het PvE (eis 62) staat dat een data API of exportfunctionaliteit beschikbaar moet zijn om gegevens veilig en gestructureerd te exporteren naar BI tools. In het prijzenblad vraagt de gemeente naar de kosten voor een 'data API'. Regel 14 op het prijzenblad mag geïnterpreteerd worden als 'kosten voor een data API of andersoortige exportfunctionaliteit waarmee gegevens veilig en gestructureerd kunnen worden geëxporteerd naar de BI tools van de gemeente.'
104	Bijlage I - Prijsopgaveformulier	veld e45-e48	Wanneer Inschrijver één of meerdere items op afroep nu en in de toekomst niet kan leveren, hoe maakt Inschrijver dat duidelijk?	Door dit bij het Prijsopgaveformulier in een toelichtende bijlage aan te geven.

105	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers	Backup en Restorebeleid	De eis "Alle gemeentelijke informatie welke staat op werkstations, laptops of andere draagbare apparaten moeten worden opgeslagen op een netwerk file server om back-up mogelijk te maken;" is niet van toepassing op een SAAS applicatie. Bij SaaS vindt opslag plaats binnen de cloudapplicatie van de leverancier. Netwerk fileservers van de opdrachtgever spelen hierin geen rol. Kunt u deze eis laten vervallen?	Opdrachtgever bevestigt dat deze zin uit Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers niet van toepassing is op deze aanbesteding.
106	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers	Back-up's	De eis "Back-ups dienen dagelijks gecontroleerd te worden." Deze eis is niet van toepassing. Kunt u deze vervangen door "Dat de SaaS-leverancier het back-up- en herstelproces continu monitort" De monitoring en controle van back-ups ligt volledig bij de SaaS-leverancier;	Opdrachtgever bevestigt dat Continue monitoring mag worden gezien als controlemiddel.
107	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers	Back-up's	De eis "Van back-up en recoveryactiviteiten en de verblijfplaats van de media wordt een logboek bijgehouden." is niet van toepassing. Kunt u deze laten vervallen? De opdrachtgever heeft geen inzicht in fysieke media of locaties bij SaaS	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. De eis vervalt. Bijlage J wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.
108	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers	versies	De eis: "Minstens drie versies van een back-up op twee verschillende opslagmedia, waarvan één op een andere fysieke locatie." Is niet van toepassing bij SAAS applicaties. Bij SaaS ligt de verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van back-ups bij de SaaS-leverancier, die deze uitvoert binnen zijn eigen infrastructuur en beveiligingskaders. Kunt u deze eis laten vervallen?	Nee, Opdrachtgever laat deze eis niet vervallen. Het is niet volledig aan de leverancier om te bepalen hoe zij het back-up beleid inrichten. Opdrachtgever moet kunnen toetsen of het back-up beleid van de leverancier voldoet aan onze eisen. Deze eis is gebaseerd op de best practice van de 3-2-1 regel.
109	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers		De eis "“Een off-site locatie dient een veilige ruimte in een apart gebouw van de gemeente of RID te zijn, of goedgekeurd door de CISO.” is niet van toepassing. Kunt u deze eis laten vervallen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. De eis vervalt. Bijlage J wordt aangepast en meegestuurd met de nota van inlichtingen.

110	Bijlage J - Backup en Restorebeleid RID de Liemers		De eis "“Recoveryprocedures moeten minimaal op jaarbasis worden getest.” (door of onder regie van RID / opdrachtgever) Hersteltest vinden plaats binnen de infrastructuur van de SaaSleverancier. Kan dit als zodanig geformuleerd worden?	Opdrachtgever bevestigt dit. Opdrachtnemer kan via de jaarlijkse rapportage verantwoording afleggen over de RPO & RTO en de werking van het backup-beleid.
-----	---	--	---	---