

Nummer	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 3, Eis 63	Kunt u aangeven welke onderdelen van de huidige prestatie afhankelijk zijn van Canon Uniflow Online, en of er documentatie beschikbaar is over de configuratie?	Afdrukken van documenten zal doorgaans vanuit een laptop of desktop naar een standaard printer zijn. Canon Uniflow Online zal zorgen voor de afhandeling van de afdrupopdracht, waaronder het 'follow me' principe.
2	Bijlage 3, Eis 50	Zijn er specifieke protocollen of standaarden die wij moeten ondersteunen om te koppelen met Smartlockr en is er eventueel documentatie beschikbaar m.b.t. de huidige integratie?	Integratie zal in dat geval met Outlook zijn. Als berichten veilig verstuurd moeten worden via Smartlockr, is gebruikersinteractie nodig in Outlook.
3	Nvl d.d. 28 oktober Vraag 1 Planning	Voor het goed analyseren van de antwoorden Nv1 die wij vrijdag 28 november van u gaan ontvangen is de doorlooptijd voor het indienen van de vervolgvragen zeer kort, wij willen u vragen deze te verruimen van 4 december naar 9 december. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
4	Offerteaanvraag Kwaliteitsonderdeel G2.1 Functionaliteit/Demo	U geeft aan: Elke inschrijver mag maximaal 3 personen meenemen naar de demo, bestaande uit: minimaal 1 één inhoudelijke expert van onder andere de techniek en maximaal één verkoper/vertegenwoordiger. Voor het goed uitvoeren van de demo met de drie verschillende casussen en daarna een demo over de overkoepelende zaken Algemeen willen wij u vragen om het aantal personen te verhogen naar maximaal 5 personen bestaande uit: 4 inhoudelijke experts en maximaal één verkoper/vertegenwoordiger. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
5	Bijlage 10 SROI	In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in te vullen, altijd gerelateerd aan IT	Niet akkoord, het is een misverstand dat een opdracht met specialistische dienstverlening zoals deze zich niet kan lenen voor SROI. Adviesbureaus, advocatuur, accountancy en andere dienstverleners vullen de SROI in onze regio zeer succesvol in. U heeft in deze opdracht ruim (7 jaar initieel met verlengingsoptie tot maximaal 10 jaar) de tijd om voldoende SROI-waarde op te bouwen. Het voert te ver om hier een uitputtende opsomming te geven van de vele SROI-mogelijkheden, maar op hoofdlijnen heeft u 3 mogelijkheden (of combinaties daarvan): • Personele inzet, bijvoorbeeld door een dienstverband aan te gaan met iemand uit een SROI-doelgroep, of door iemand uit een SROI-doelgroep verder helpen op of naar de arbeidsmarkt toe (bijv. in de vorm van een werkervaringsplek). • MVO-activiteiten, bijvoorbeeld door gastlessen te geven op onderwijsinstellingen, leerlingen/studenten begeleiden in praktijkopdrachten etc. Alle onderwijsniveaus tellen mee voor SROI, niet alleen de gastlessen maar ook de stages (waaronder bijvoorbeeld ook die van het hbo) • Sociale inkoop, bijvoorbeeld door diensten af te nemen van daartoe erkende ondernemingen. Na evt gunning gaat het ESR graag met u in gesprek om nadere mogelijkheden te verkennen. Uiteraard bepaalt u zelf welke mee te tellen SROI-invullingen het beste passen bij uw organisatie en deze opdracht.
6	Bijlage 3, Eis 36	Onze eDiensten en Inwonersportaal voldoen hier op het minimaal wenselijke niveau aan. Op onze roadmap staan verdere doorontwikkelingen die verdergaande vormgeving mogelijk maken. Gaat u daarmee akkoord?	Het is onduidelijk wat u bedoelt met 'op het minimale wenselijke niveau' en op welke termijn verdere ontwikkelingen op uw roadmap ontwikkeld en toegevoegd worden. Daarom gaan we niet akkoord.
7	Bijlage 3, Eis 6	De functionaliteit voor iDEAL-betalingen is nog niet beschikbaar in de huidige oplossing. Gaat u akkoord met het feit dat deze functionaliteit in een latere fase ontwikkeld en toegevoegd wordt?	Akkoord, inschrijver dient in de roadmap duidelijk op te nemen wanneer dit gerealiseerd gaat worden.

8	Bijlage 3, Eis 6	Een cliënt heeft op grond van de AVG recht op inzage in zijn/haar gegevens. Gaat u akkoord met het laten vervallen van dit deel van de eis?	Het is de aanbestedende dienst niet duidelijk op welk deel van de eis dit toeziet. Daarom niet akkoord.
9	Bijlage 3, Eis 6	Gaat u akkoord met een alternatieve vorm van akkoordverklaring, zoals bevestiging via DigiD-inlog, waarbij de identiteit van de cliënt al is geverifieerd?	Akkoord, mits dit een juridisch geaccepteerde aanvraag oplevert.
10	Bijlage 3, Eis 6	Gaat u akkoord met het feit dat deze functionaliteiten in een latere fase ontwikkeld en opgeleverd wordt?	Niet Akkoord. Zie eis 18: alle beschreven eisen dienen bij acceptatie beschikbaar, ingericht en werkend te zijn. Zie ook antwoord op vraag 88.
11	Bijlage 3, Eis 72	Onze eDiensten en Inwonersportaal bieden de mogelijkheid van DigiD inlog. DigiD Machtigen is op dit moment nog geen functionaliteit die Logius beschikbaar heeft. We volgen die ontwikkelingen op de voet. Op onze roadmap staan aansluiting op de eHerkenning en eIDAS. Gaat u akkoord met het feit dat deze functionaliteit in een latere fase toegevoegd wordt?	Niet akkoord. De functionaliteit van DigiD Machtigen, eHerkenning en eIDAS is beschikbaar en moet bij acceptatie van de ICT prestatie werkend zijn.
12	Bijlage 3, Eis 44	Wij ondersteunen standaarden zoals gepubliceerd op Forum Standaardisatie. Ook nieuwe standaarden die relevant zijn voor de ICT-prestatie of aantoonbare meerwaarde hebben, implementeren wij in overleg met de gemeente binnen een realistische termijn. Bent u akkoord dat de implementatie van nieuwe standaarden plaatsvindt in afstemming, zodat prioriteit en planning aansluiten bij uw behoeften en onze gezamenlijke doelstellingen?	Akkoord.
13	Bijlage 3, Eis 14	Wij zien in de markt dat het gebruikelijk is dat dit type oplossing, een taakspecifieke oplossing Sociaal Domein voor Nederlandse gemeenten, wordt geleverd in de Nederlandse taal. Daarbij geldt dat de wijze waarop de oplossing ontwikkeld wordt, mogelijkheden biedt voor weergave in een andere taal. Concreet kunt u hierbij denken tooling naar keuze, die via de webbrowser taalelementen vertaalt naar de gewenste taal. Kiezen van verschillende talen in de programmatuur is daarmee geen standaard functionaliteit van de oplossing. In de onderdelen van oplossing waarop inwoners inloggen, wordt B1-taalniveau toegepast. Gaat u akkoord met het op deze manier invulling geven aan deze eis?	Niet akkoord. Het gaat in beginsel alleen om diensten die worden aangeboden aan gebruikers van het klantportaal (inwoners). Hier willen we niet afhankelijk zijn van browsers of tooling waar we geen invloed op hebben.
14	Bijlage 3, Eis 38	Onze oplossingen zijn web-based en daarmee ook toegankelijk voor de bekende browsers die binnen iOS en Android worden toegepast (Chrome, Firefox, Edge, etc.). In de vernieuwing van onze applicaties wordt naast aandacht voor WCAG ook rekening gehouden met schaalbaarheid via responsive design. Het uiterlijk van de applicatie zal dan ook zoveel mogelijk meeschalen met de beschikbare schermruimte op deze apparaten. Deze schaalbaarheid is echter gebonden aan grenzen. Omdat de primaire en geprefereerde werkomgeving voor de professional voor het verwerken van grote dossiers met bijbehorende functionaliteit een volwaardig scherm betreft (desktop, laptop of volledig formaat tablet), is de interface daarop geoptimaliseerd. In schaalbaarheid naar grotere of kleinere schermen is voorzien, maar het verwerken van volledige (uitkerings)dossiers op het touchscreen van een smartphone is onzes inziens onhaalbaar en onwenselijk. Het bekijken van gegevens en doorgeven van wijzigingen door inwoners via hun smartphone is wel mogelijk. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.

15	Bijlage 3, Eis 37	In de vernieuwing van onze applicaties wordt naast aandacht voor WCAG ook rekening gehouden met schaalbaarheid via responsive design. Het uiterlijk van de applicatie zal dan ook zoveel mogelijk meeschalen met de beschikbare schermruimte. Deze schaalbaarheid is echter gebonden aan grenzen. Omdat de primaire en geprefereerde werkomgeving voor de professional voor het verwerken van grote dossiers met bijbehorende functionaliteit een volwaardig scherm betreft (desktop, laptop of volledig formaat tablet), is de interface daarop geoptimaliseerd. In schaalbaarheid naar grotere of kleinere schermen is voorzien, maar het verwerken van volledige (uitkerings)dossiers op een smartphone is onzes inziens onhaalbaar en onwenselijk. Het bekijken van gegevens en doorgeven van wijzigingen door inwoners via hun smartphone is wel mogelijk. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
16	Bijlage 3, Eis 34	Onze oplossing sluit aan bij de Common Ground-principes en hanteert een streng securitybeleid. Externe partijen krijgen geen directe toegang tot de applicatie; in plaats daarvan ontsluiten wij data via een breed palet aan API's. Dit biedt u als opdrachtgever regie: u bepaalt samen met ketenpartners welke gegevens beschikbaar worden gesteld aan externe applicaties. Deze aanpak waarborgt datadeling op basis van functionele relevantie, governance en AVG-compliance. Bent u akkoord met deze inrichting, waarbij datatoegang uitsluitend via API's plaatsvindt en u als opdrachtgever de regie voert over welke data met ketenpartners wordt gedeeld, conform de uitgangspunten van Common Ground en informatiebeveiliging?	Niet akkoord.
17	Bijlage 3, Eis 33	Wij zien dat gemeenten en ketenpartners verschillende eisen en wensen stellen aan communicatietools en beveiliging hierop. Om onze klanten zo veel mogelijk vrijheid te geven hier is het mogelijk om deze communicatie te uploaden in de applicatie bij het dossier en/of werkproces. Daarnaast kan informatie op deze plekken ook worden toegevoegd via een API. Hierdoor heeft u en de ketenpartner de volledige vrijheidskeuze in de communicatietools en kan relevante informatie worden opgeslagen. Bent u akkoord met dit alternatief?	Niet akkoord.
18	Bijlage 3, Eis 32	Onze oplossing sluit aan bij de Common Ground-principes en hanteert een streng securitybeleid. Externe partijen krijgen geen directe toegang tot de applicatie; in plaats daarvan ontsluiten wij data via een breed palet aan API's. Dit biedt u als opdrachtgever regie: u bepaalt samen met ketenpartners welke gegevens beschikbaar worden gesteld aan externe applicaties. Deze aanpak waarborgt datadeling op basis van functionele relevantie, governance en AVG-compliance. Bent u akkoord met deze inrichting, waarbij datatoegang uitsluitend via API's plaatsvindt en u als opdrachtgever de regie voert over welke data met ketenpartners wordt gedeeld, conform de uitgangspunten van Common Ground en informatiebeveiliging?	Niet akkoord.
19	Bijlage 3, Eis 7	Onze eDiensten en Inwonersportaal voldoen hier op het minimaal wenselijke niveau aan. Op onze roadmap staan verdere doorontwikkelingen die verdergaande vormgeving mogelijk maken. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. Onduidelijk wat bedoeld wordt met minimaal wenselijk. Het minimum is zoals de eis is opgesteld.

20	Bijlage 3, Eis 126	Als leverancier van standaardoplossingen hanteren wij voor al onze klanten de volgende universele richtlijn, die iets afwijkt van de door u gehanteerde definitie: * Critical: onmiddellijke hotfix * High: volgende geplande patch (richtlijn binnen 1 maand) * Medium: volgende release (momenteel elke 4 maanden) * Low: geplande release Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
21	Bijlage 3, Eis 126	Wij voeren periodiek security assessments en penetratietesten uit. Vanwege de gevoelige aard van de daarin vastgelegde informatie en de kans op misbruik, wordt deze niet standaard breed gedeeld met al onze klanten. Op uw verzoek kunnen deze op incidentele basis na ondertekening van een non-disclosure agreement (NDA) worden gedeeld. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord: Aanbestedende dienst verwacht proactief op de hoogte gesteld te worden van resultaten van periodieke security assessments en penetratietesten. Zie hiervoor ook eis 148. Ondertekening van een NDA is geen probleem.
22	Bijlage 3, Eis 121	Problemen binnen koppelingen kennen verschillende oorzaken, van verkeerde gebruikersinput tot aan verlopen certificaten, die elk hun eigen niveau van monitoring en oplossing kennen. Vanuit de SaaS gedachte is de leverancier verantwoordelijk voor het technisch beheer en de gemeente voor functionele inrichting en gebruik van de oplossing. Vanuit die gedachte heeft uw beheerder dan ook toegang tot volledige functionele en beperkte technische logging en andere tooling om problemen op te kunnen lossen die qua verantwoordelijkheid bij de gemeente liggen. De leverancier is verantwoordelijk voor het monitoren, loggen en verhelpen van problemen van technische aard en worden dan ook door ons verzorgd, zodat u hier onzorgd wordt. Gaat u hiermee akkoord?	Het monitoren van technische aspecten door de leverancier is akkoord.
23	Bijlage 3, Eis 119	Wij merken dat voor het onderscheid tussen DAT en WAT informatie verschillende definities gehanteerd worden. In algemene zin is dit onderscheid eenvoudig, maar op detailniveau bestaat er soms verschil van mening. Op welk niveau verwacht u DAT informatie te kunnen ontsluiten? Dat een client bekend is, dat deze binnen een regeling actief is, dat deze een voorziening heeft, etc.? Zou u dit onderscheid vanuit het perspectief van de door u gevraagde regelingen kunnen concretiseren voor ons? Zou u tevens aan kunnen geven of de huidige oplossing naar uw mening voldoende autorisatiemogelijkheden biedt, of waar deze volgens u tekortkomt?	Dat informatie is dat de consulent ziet dat een inwoner voorkomt in een bepaalde regeling en wie de (interne) contactpersoon is. Wat informatie is de verdere inhoud en wordt afgeschermd. Op dit moment kan de 'wat' informatie wel worden afgeschermd maar zien we dan niet wie de bijbehorende contactpersoon is. Dat is wel gewenst binnen de nieuwe ICT prestatie.
24	Bijlage 3, Eis 75 (en Eis 155)	U vraagt of de oplossing eenmaal daags een extract kan aanleveren. Ons dataplatform werkt op basis van query's. Hierbij bevraagt u de data via een API call, waarna u de gevraagde data ontvangt op basis van near-realtime replicatie. U bepaalt zelf of u elke gerichte bevraging direct doet (de data is dan bij elke bevraging near-realtime), of eenmaal daags de gehele dataset bevraagt. Het initiatief voor de aanlevering ligt hierbij bij de bevragende partij. Kunt u voor ons bevestigen dat dit conform uw eis is?	Akkoord.
25	Bijlage 3, Eis 115	Momenteel is er functionaliteit beschikbaar voor zelfstandige export en import van de meest complexe inrichting, namelijk die van gegevenssets t.b.v. documentcreatie. Overige kopieelagen zullen na een verzoek daartoe door ons voor u verzorgd worden. Tegelijkertijd zullen de mogelijkheden voor zelfstandige export en import van inrichting de komende jaren steeds verder worden uitgebreid, waarbij de focus in eerste instantie zal komen te liggen op autorisaties en workflow. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, mits deze werkzaamheden niet tot extra kosten leiden.

26	Bijlage 3, Eis 111 (Eis 118 en Eis 125)	Wij onderschrijven het belang van rapportages en overzichten voor inzicht, sturing, verantwoording en kwaliteitscontrole. Tegelijkertijd constateren wij dat de informatiebehoefte per gemeente sterk verschilt en in de praktijk continu verandert. Om optimaal aan te sluiten bij uw specifieke wensen en om maximale flexibiliteit en toekomstbestendigheid te bieden, achten wij het aanbieden van rapportages en overzichten via een BI-tooling de beste oplossing. Wij bieden de gevraagde rapportages en overzichten dan ook graag aan via BI-tooling, zodat u optimaal kunt inspelen op uw informatiebehoefte en maximale regie houdt over uw managementinformatie. Indien wij deze aanbesteding winnen, zullen onze BI experts de hier door u gevraagde rapportages voor u inrichten, waarna u deze in de toekomst zelf naar wens kunt aanpassen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
27	Bijlage 3, Eis 110	Waar gewenst kunnen e-mails gekoppeld worden aan o.a. werkprocessen, cliënten en dossiers. In het opstellen en verzenden vanuit de oplossing zelf is echter niet voorzien. Daadwerkelijke mail clients bieden hier veel krachtigere en gebruiksvriendelijkere functionaliteit voor, waar wij geen minderwaardig alternatief voor willen bieden. In beperkte mailfunctionaliteit voor notificaties is wel voorzien, evenals optionele mogelijkheden voor verzending van documenten via e-mail. Deze laatste maakt vooralsnog geen deel uit van onze inschrijving, maar eventuele inzet van deze functionaliteit zou op een later moment besproken kunnen worden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Eis 110 vereist expliciet e-mail functionaliteit voor het versturen van e-mails vanuit de ICT prestatie met automatische koppeling aan dossiers. Het uitsluiten van de functionaliteit voor het opstellen en verzenden vanuit de oplossing zelf is een afwijking van deze eis.
28	Bijlage 3, Eis 109	U vraagt om directe inzage in documentbestanden vanuit de applicatie zelf. In de momenteel ontwikkelde vernieuwing van onze oplossingen is voorzien in een documentpreview functie, die o.a. de door u gevraagde bestandsformaten ondersteunt. Tot de vrijgave van de vernieuwe gebruikersinterface zullen bestanden waar mogelijk via WebDAV worden geopend in de bijbehorende (office) applicatie, zodat handmatige download en lokale kopieën overbodig zijn. Dit geldt in ieder geval voor (doc)x, xls(x) en PDF bestanden. Die laatste kunnen ook direct in de browser geraadpleegd worden. Voor afbeeldingsformaten zoals jp(e)g ontbreekt echter WebDAV ondersteuning vanuit de achterliggende applicaties. Deze zullen tijdelijk gedownload moeten worden totdat de nieuwe documentpreview functionaliteit gereed is, verwacht eind 2026 of begin 2027. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.

29	Bijlage 3, Eis 108	U vraagt hier om centrale aansturing van vernietigingsprocessen, maar kiest hiervoor het zaaksysteem als centrale component. In onze visie is deze oplossingsrichting gebrekkig. Zo is er een grote hoeveelheid aan informatie die niet bekend is in het zaaksysteem, maar waarop weldegelijk een vernietigingsplicht rust (zelfs een simpele inlogactie van een medewerker is immers al een te vernietigen informatieobject). Daarnaast ontbreekt in het zaaksysteem informatie die benodigd is voor het kunnen vellen van een zuiver oordeel over vernietiging, zoals de status van een uitkering incl. het saldo van een daaraan gerelateerde vordering. Zuivere en volledige vernietiging vanuit het zaaksysteem is dan ook een utopie. Om toch aan de behoefte van centrale sturing op vernietiging te kunnen voldoen, nemen wij met een aantal leveranciers en gemeenten deel aan de VNG werkgroep voor centrale vernietiging. Zie hiervoor ook de online terug te kijken sessies tijdens de Week van Grip op Informatie. De hier gekozen oplossingsrichting bestaat uit een centrale 'Vernietigingscockpit' die centraal grip en sturing op het selectie- en vernietigingsproces verzorgt, maar de selectielogica zelf bij de applicatie laat met de meest complete informatie, namelijk de bronapplicatie. Op deze manier kan alsnog centrale invulling gegeven worden aan zuivere en volledige vernietiging. Totdat deze oplossing beschikbaar is, leveren wij als bijproduct van onze eigen vernietigingsfunctionaliteit een lijst van te vernietigen zaken en documenten, zodat die na vernietiging in de bron ook in het zaaksysteem vernietigd kunnen worden. Hiermee wordt alsnog aansluiting tussen beide systemen gerealiseerd. Gaat u hiermee akkoord?	Eis wordt geherformuleerd: De aanbieder levert een document van maximaal één (1) A4 aan waarin het proces beschreven wordt over hoe vernietiging gerealiseerd wordt in de ICT Prestatie, waarbij er een koppeling gelegd is met een zaaksysteem. Daarbij kan vernietiging geïnitieerd worden vanuit de ICT Prestatie óf vanuit het zaaksysteem, waarbij het resultaat hetzelfde is: een vernietigingsproces conform de eisen die de archiefwet daaraan stelt, inclusief een vernietigingslijst.
30	Bijlage 3, Eis 107	Recent zijn wij een traject gestart voor het verkrijgen van een TPM verklaring voor ISO 16175 voor onze oplossingen. Deze zal gebaseerd zijn op de huidige Archiefwet, die enkel MDTO metadatering vereist voor blijvend te bewaren informatie. Aangezien clientinformatie binnen onze oplossing na het verstrijken van de in de Selectielijsten vermelde bewaartermijnen vernietigd moet worden, is hier geen sprake van dergelijke informatie en de bijbehorende plicht tot metadatering. MDTO metadatering is vooralsnog dan ook niet beschikbaar vanuit onze oplossing, noch benodigd om aan uw wettelijke plichten te voldoen. Eventueel zou deze wel via de koppeling met uw zaaksysteem gerealiseerd kunnen worden (mits die daar functionele ondersteuning voor biedt). Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, mits de metadata volgens de MDTO standaard in het koppelvlak uitgewisseld wordt.
31	Bijlage 3, Eis 74	Bent u akkoord met deze inrichting, waarbij datatoegang uitsluitend via API's plaatsvindt en u als opdrachtgever de regie voert over welke data met ketenpartners wordt gedeeld, conform de uitgangspunten van Common Ground en informatiebeveiliging?	Niet akkoord. Deze eis gaat niet over ketenpartners, maar over een bestaande en toekomstige financiële applicatie. Bestandskoppeling is nu een vereiste.
32	Bijlage 3, Eis 159	Kunt u aangeven wat u hier onder een parallel-run verstaat?	Onder een parallel-run verstaat aanbestedende dienst de periode waarin de nieuwe ICT prestatie en het huidige systeem gelijktijdig operationeel zijn. Dit stelt aanbestedende dienst in staat om de functionaliteit, de data-integriteit en de processen in het nieuwe systeem te valideren en te vergelijken met het oude systeem, voordat de definitieve overstap plaatsvindt.

33	Bijlage 3, Eis 10	Onze kernfunctionaliteit, inclusief documentcreatie, wordt aangeboden zonder plug-ins. Documenten kunnen hierbij volledig automatisch gevuld worden met informatie uit de oplossing. Voor nabewerking zijn wij echter gebonden aan de mogelijkheden die Microsoft als leverancier van de gebruikte office applicaties biedt. Om die reden is voor verdere (voor)invulling van documenten op basis van gebruikersinput (keuzelijstjes, handmatige keuze van tekstblokken, etc.) een Office plug-in beschikbaar, die eenmalig door u uitgerold wordt op uw account. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord, dit kan zonder plug in.
34	Bijlage 3, Eis 8	Momenteel worden onze oplossingen vernieuwd, waarbij de WCAG richtlijnen als basis worden genomen voor de gebruikersinterface. Na vrijgave van deze nieuwe gebruikersinterface zal er een assessment worden uitgevoerd, waarna eventuele geconstateerde afwijkingen in de doorontwikkeling zullen worden weggenomen. Voor onze oplossing voor de inwoner is deze vernieuwing reeds doorgevoerd. Gaat u daarmee akkoord?	Akkoord, Zie ook beantwoording vraag 136.
35	Bijlage 3, Eis 65	Als leverancier van standaardsoftware hanteren wij een uniforme norm voor al onze klanten. Deze gaat uit van een reactietijd van 3 seconden, onder voorbehoud van zware verwerkingen waarvan gezien hun aard redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat deze binnen de gestelde tijd afgerond kunnen zijn, alsmede de snelheid van de werkplek en verbinding van de gebruiker. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. De eis wordt bijgesteld naar een reactietijd van maximaal 3 seconden.
36	Bijlage 3, Eis 156	Kunt u aangeven wat voor ondersteuning u precies wenst post-contractueel?	De post-contractuele ondersteuning (Eis 156) omvat de voortzetting van de overeengekomen Onderhouds- en Supportdiensten, zoals beschreven in Hoofdstuk 10 van het Programma van Eisen, gedurende de transitieperiode van zes (6) maanden. Dit is noodzakelijk om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen totdat de nieuwe ICT prestatie volledig operationeel is.
37	Bijlage 3, Eis 147	Bij eis nummer 146 geeft u een aantal meldingen aan. Geeft u hiermee aan dat één periode ook één jaar is voor Prioriteit Kritiek en één periode één kwartaal is voor Prioriteit Hoog? Als dit niet het geval is, kunt u aangeven wat dan wel één periode is voor beide prioriteiten?	Klopt, de aangegeven periodes gelden per aangegeven prioriteit, zoals leverancier schetst.

38	Bijlage 3, Eis 146	Inschrijver maakt onderscheid tussen oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld gebruikersvragen, een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in of vragen over de werking van de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's: Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst: Kritiek maximaal 4 werkuren Hoog maximaal 8 werkuren Middel maximaal 16 werkuren Laag maximaal 32 werkuren Oplostijden functionele incidenten (softwarevraag): Kritiek: 80% maximaal 2 werkdagen 95% maximaal 3 werkdagen 100% maximaal 5 werkdagen Hoog: 80% maximaal 5 werkdagen 95% maximaal 7 werkdagen 100% maximaal 10 werkdagen Middel en Laag 80% maximaal 10 werkdagen 95% maximaal 20 werkdagen 100% maximaal 30 werkdagen Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Het onderscheid dat Leverancier hier maakt is inderdaad onjuist. Gebruikersvragen zijn geen incidenten. Een niet goed werkende selectie kan dat wel zijn en een programmafout is ook een incident. Afhankelijk van de impact wordt de prioriteit bepaald (zie eis 145).
39	Bijlage 3, Eis 102	Leverancier kan geen aparte voorzieningen treffen voor alleen jeugdhulp. Opdrachtnemer heeft in haar datacentra vergaande voorzieningen opgenomen en maatregelen getroffen om de impact van grote storingen zoveel mogelijk te beperken. Bij een incident hanteren we een RPO van 4 uur en een RTO van maximaal 8 uur In het geval van een ramp, een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer is de impact veel groter dan een incident. Bij een ramp hanteren we een RTO van 48 uur en een RPO van maximaal 24 uur. Tot op heden is het nog nooit voorgekomen dat bij een incident een RPO en RTO hoger was dan maximaal 8 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Jeugdzorg is een kritiek onderdeel, waaronder crisissituaties. Aanbieder heeft een zorgvuldige afweging gemaakt om een RPO van 4 uur te hanteren. Het argument dat een ramp veel grotere impact heeft, is (op voorhand) niet aan te geven en daarom niet relevant.

40	Bijlage 3, Eis 67	Opdrachtnemer heeft in haar datacentra vergaande voorzieningen opgenomen en maatregelen getroffen om de impact van grote storingen zoveel mogelijk te beperken. Bij een incident hanteren we een RPO van 4 uur en een RTO van maximaal 8 uur. In het geval van een ramp, een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer is de impact veel groter dan een incident. Bij een ramp hanteren we een RTO van 48 uur en een RPO van maximaal 24 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 39.
41	Bijlage 3, Eis 64	Leverancier hanteert een openingsvenster van 07:00u tot 18:00u met een beschikbaarheid van minimaal 99,7% tijdens werkdagen. Daarbuiten bieden we 95% beschikbaarheid aan. Hogere beschikbaarheid zal significante hogere kosten met zich meebrengen wat gezien het aantal mensen wat van de dienst gebruik maakt buiten het openingsvenster niet te verantwoorden is. Gaat u akkoord met onze beschikbaarheidspercentages?	Wij gaan akkoord met een gegarandeerde beschikbaarheid buiten werkdagen van minimaal 95%. Tijdens werkdagen blijft ongewijzigd (minimaal 99,5%).
42	Offerteaanvraag Kwaliteitsonderdeel G2.2 Implementatieplan pagina's document	Voor het aanleveren van een goed kwalitatief implementatieplan willen wij u vragen het aantal pagina's te verhogen naar 8 plus de Planning op 1 aparte A3 mag worden toegevoegd. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
43	Bijlage 3, Eis 140	Als de lijst met namen en emailadressen van de cursisten wordt overlegd met de leverancier dan nodigt de leverancier deze cursisten uit op een geschikte locatie en de leverancier houdt hiervan een administratie bij die we met u, de AD, overleggen. Voldoen we hiermee aan deze eis?	Akkoord, deze geschikte locatie is in overleg met aanbestedende dienst en in Meppel.
44	Offerteaanvraag Par. 3.4.4, Dubbele inschrijvingen	U verzoekt Inschrijver bij inschrijving bewijsstukken te overleggen om aan te tonen dat er geen dubbele inschrijvingen vanuit een concern worden gedaan. Kunt u in eerste instantie bij inschrijving akkoord gaan met een verklaring van Inschrijver dat er geen sprake is van dubbele inschrijvingen vanuit haar concern? Bij twijfel van uw kant kan Inschrijver op uw verzoek dan de overige bewijsstukken aanleveren.	Niet akkoord.
45	Offerteaanvraag Par. 3.2.2, verzekering	In paragraaf 3.2.2 vraagt u t.a.v. de bedragen voor de wettelijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering een bedrag gelijk aan driemaal de nadere opdracht tot een maximum van € 2.500.000,-. Voorgaande dient de verzekering te dekken bij minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar. Opdrachtnemer acht dit disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren? Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar. Bedrijfsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.	We sluiten aan bij de GIBIT-voorwaarden in art 16. Hetgeen in paragraaf 3.2.2 genoemd vervalt.
46	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 20.4 Intellectuele eigendom	"Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt in een nader op te stellen akte van overdracht?"	Dat bevestigen wij.

47	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 18.4 Geheimhouding	"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. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?"	Dat bevestigen wij.
48	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 16.5 Aansprakelijkheid	Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	De uitzondering bij schending van intellectuele eigendomsrechten is opgenomen vanwege de potentieel grote gevolgen voor de gemeenten. Gemeenten kunnen vanwege schending IE-rechten worden geconfronteerd met o.a. beslaglegging op alle inbreukmakende zaken, waaronder computers waarop inbreukmakende software is geïnstalleerd. De bedrijfsvoering kan dus, de facto, volledig worden gefrustreerd. Bovendien kan de rechthebbende op de gemeente schade verhalen, die in sommige gevallen oploopt tot 200% van de cataloguswaarde van de software van de rechthebbende. Dit terwijl de vraag of en zo ja in welke mate de door de leverancier geleverde goederen inbreukmakend zijn, voor de gemeente in feite een "black box" is. Anders gezegd: de gemeente moet er in feite maar op vertrouwen dat de leverancier geen plagiaat heeft gepleegd. Voor de, als ter zake deskundige, leverancier is het echter door goede inrichting van de bedrijfsprocessen relatief eenvoudig mogelijk om het risico op IE-claims te verkleinen. Een leverancier die zelfs die stappen niet neemt handelt dus vermoedelijk ernstig nalatig. Gelet op de potentieel extreme gevolgen voor de gemeente enerzijds vs. de kleine moeite voor de leverancier anderzijds om het productieproces op orde te hebben, is de bepaling waarschijnlijk proportioneel. Art 16 betreft een vrijwaring voor boetes van overheidswege die worden opgelegd vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de opdrachtnemer. Gezien de aard van dit type boete (een overheidstoezichtshouder die een boete oplegt en waarbij het verwijtbaar is aan opdrachtnemer) is het niet akkoord om deze bepaling te laten vallen. Immers, Opdrachtgever heeft geen invloed op betreffende boete, daar het verwijtbaar is aan Leverancier.

49	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 16.1 Aansprakelijkheid	"Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel. "	Het onderscheid tussen direct en indirecte schade is niet gebruikelijk in de gemeentelijke it-markt. Deze is slechts gebruikelijk in verkoopvoorwaarden. Onderscheid tussen directe en indirecte schade komt niet voor in wetteksten. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
50	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 11.10 Vergoeding, facturatie en betaling	"Opdrachtnemer acht het niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is maar ""gerechtigd"" is om een optie te kiezen. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor een leverancier. Voorstel om te wijzigen is om Leverancier een optie te bieden om te kunnen beëindigen in extreme situaties waarin leveren op lange termijn niet meer mogelijk is. Gaat u hiermee akkoord?"	Niet akkoord. De voorgestelde tekst verlegt het risico op niet proportionele wijze bij de opdrachtgever.
51	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling	"Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen. Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar. Bent u derhalve bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen: Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen."	Akkoord.

52	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 10.12/12.1 Onderhoud en ondersteuning / Preventief en Innovatief Onderhoud	"Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn: - Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden. - Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht - Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt. "	Niet akkoord, artikelen blijven gehandhaafd. De genoemde en bedoelde garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professionele en zorgvuldig opererende leverancier.
53	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 9.3 Acceptatie	"Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig. Bent u derhalve bereid artikel 9.3 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) plannings dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?"	Akkoord.
54	Bijlage 8 GIBIT 2023 voorwaarden Artikel 4.2 Uitvoering overeenkomst	"Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn. Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: "" Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen""?	Zie antwoord op vraag 81.
55	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 14.7 Data	"Termen als ""alles doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden"" en ""duiden en interpreteren"" zijn te breed. Wat valt daaronder? Urenlange consultaties, custom analyses of trainingen? De plicht is gratis tenzij anders overeengekomen, wat betekent dat leveranciers standaard onbetaald werk moeten leveren. Gemeenten kunnen tenslotte herhaaldelijk verzoeken indienen en zonder tijdslimiet. Bent u bereid het volgende voorstel op te nemen: De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van Documentatie, op eerste verzoek redelijke inspanningen leveren om de Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data, beperkt tot uitleg van de meegeleverde Documentatie. De Leverancier zal voor deze werkzaamheden tegen haar thans geldende tarieven vergoed worden?"	De tekst wordt aangepast naar: Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van Documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de context van de verwerking van de Data. Leverancier zal kosteloos voldoen aan deze verplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen omtrent de vergoeding hiervan.

56	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 14.5 Data	"De verplichting is post contractueel en gratis, zonder tijdslimiet of omvangbeperking. Leveranciers kunnen jaren na afloop nog verplicht worden tot gratis werk, zelfs voor data die door derden of gemeenten zelf zijn gewijzigd. Er is geen voorwaarde dat de onjuistheid toerekenbaar moet zijn aan de leverancier (bijv. door fout Leverancier). Zelfs als data incompleet raken door gemeentelijke input, derden of systeemwijzigingen, moet je kosteloos fixen. Bent u derhalve bereid artikel 14.5 als volgt aan te passen: Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan correctie. Deze medewerking is kosteloos indien toerekenbaar aan Leverancier en binnen 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst; in overige gevallen tegen de thans geldende tarieven van Leverancier. Gaat u hiermee akkoord?"	De aanbestedende dienst is bereid artikel 14.5 als volgt aan te passen: "<i>Indien de door Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal Leverancier, ook tot 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst, kosteloos zijn medewerking verlenen om deze onjuistheid en/of onvolledigheid te corrigeren. Deze medewerking is kosteloos indien toerekenbaar aan Leverancier en/of door leverancier ingezette derden; in overige gevallen tegen de thans geldende tarieven van Leverancier.</i>". Hiermee wordt de verplichting tot kosteloze correctie beperkt tot fouten die aan de leverancier of door haar ingezette derden te wijten zijn, en tot maximaal 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst. In alle andere gevallen geldt het geldende tarief van de leverancier. Dit is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel en het contractenrecht, en voorkomt een disproportionele en onbeperkte aansprakelijkheid voor de leverancier.
57	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 12.7 Vergoedingen	"U geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u hiermee akkoord?"	Akkoord.
58	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 12.3 Vergoedingen	Bent u bereid op te nemen dat de jaarlijkse vergoeding in het implementatiejaar verschuldigd is vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rata de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd?	Niet akkoord: vergoeding vanaf livegang en niet jaarlijks vooraf maar maandelijks vooraf.
59	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 7.2 Onderhoud	Het komt voor dat er een discussie ontstaat over wat er nu wel en niet onder de upgrades en updates valt en wanneer het redelijk is dat een opdrachtgever hier aanvullend voor betaalt. Het is om die reden goed dat er dan een mogelijkheid is dat opdrachtgever en opdrachtnemer dit bespreken. Voorstel is dan ook dat in geval van een majeure wettelijke wijziging er tussen leverancier en een collectief van gemeenten, zoals een gebruikersvereniging, overleg plaatsvindt over een mogelijke extra vergoeding voor bepaalde updates/upgrades. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
60	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 4.6 Looptijd en verlenging	Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomst als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomst als één geheel te beschouwen?	Niet akkoord.

61	Bijlage 5 Concept overeenkomst Artikel 4.3 Looptijd en verlenging	Gezien de lengte van de maximale looptijd van tien (10) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk zes (6) maanden (termijn Opdrachtgever) en achttien (18) maanden (termijn Opdrachtnemer) voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
62	GIBIT 2023 - 10.13	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van opdrachtgever worden uitgevoerd?	Zie antwoord op vraag 59.
63	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?	Akkoord.
64	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?	Dat bevestigen wij.
65	GIBIT 2023 - 20.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	Dat bevestigen wij (zie antwoord op vraag 46).
66	GIBIT 2023 - 18	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Dat bevestigen wij (zie antwoord op vraag 47).

67	GIBIT 2023 - 16.5 iii - iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	Zie antwoord op vraag 48.
68	GIBIT 2023 - 16.3, 16.4	Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	Dat bevestigen wij.

69	GIBIT 2023 - 13	Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact	Wij kunnen grotendeels instemmen met uw wijzigingen, onder de volgende voorwaarden: Artikel 13.1: Wij stemmen in met het voorstel, mits “passende alternatieven” en de procedure bij nieuwe wetgeving nader worden gespecificeerd. Artikel 13.4: Wij gaan akkoord, onder de voorwaarde dat “noodzakelijkheid” en de term “derden” duidelijk worden gedefinieerd. Artikel 20.7: Het voorstel is acceptabel, mits wordt verduidelijkt wat “gelijkwaardig” inhoudt en hoe dit wordt beoordeeld. Wij zien uw nadere toelichting graag tegemoet. Het is aan u om t.b.v. de nvi2 invulling te geven aan bovenstaande. Indien dit niet gebeurt of de aanbestedende dienst niet akkoord gaat, blijft het onderhavige artikel onverkort van toepassing.
----	-----------------	---	--

van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.

Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:

“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”

Toelichting op wijziging artikel 13.4:
'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.

Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd:
20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven.

Bent u hiertoe bereid?

70	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 aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Niet akkoord. Conform artikel 12.2 zal opdrachtgever leverancier schriftelijk of per e-mail en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte stellen van het niet voldoen aan de ICT prestatie of delen daarvan.
71	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?	Akkoord.
72	GIBIT 2023 - 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Dat bevestigen wij.
73	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?	Dat bevestigen wij.
74	GIBIT 2023 - 10.9	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?	De SLA van de Leverancier is aanvullend van toepassing. De punten uit het PvE blijven gelden boven afspraken uit de generieke SLA. Opdrachtgever is bereid om hierover in gesprek te gaan.

75	GIBIT 2023 - 10.3 iii	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	Dat bevestigen wij. Upgrades die niet binnen de initiële scope van deze aanbesteding vallen (extra functionaliteiten) hoeven niet kosteloos te worden doorgevoerd en kan een redelijke nadere vergoeding over worden afgestemd. Aanpassingen in het Logisch Ontwerp (LO) vallen echter blijvend onder onderhoud en blijven daarmee binnen scope.
76	GIBIT 2023 - 9.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?	Akkoord.
77	GIBIT 2023 - 9	In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen: a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
78	GIBIT 2023 - 8.4, 8.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	Leverancier is verantwoordelijk voor organiseren van de ketentest en opdrachtgever geeft akkoord op het resultaat.
79	GIBIT 2023 - 8.1 i	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	Alleen de normen die worden benoemd in het programma van eisen (PVE) zijn van toepassing.

80	GIBIT 2023 - 6.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekerd zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	Niet akkoord, artikel blijft gehandhaafd.
81	GIBIT 2023 - 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Akkoord.
82	GIBIT 2023 - 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Akkoord.
83	Verwerkersovereenkomst - Algemeen	Kunt u bevestigen dat de Verwerkersovereenkomst het VNG-model is zonder verdere contractuele aanpassingen?	Dat kan Aanbestedende dienst bevestigen, hiervoor wordt de meest recente door de VNG gepubliceerde standaardverwerkersovereenkomst gehanteerd.
84	Bijlage 3 Programma van Eisen - Eis 166	Kunt u bevestigen dat dit enkel mogelijk is wanneer u de overeenkomst ontbindt wegens een toerekenbare tekortkoming?	Dat bevestigen wij.
85	Bijlage 3 Programma van Eisen - Eis 151	Hiermee wijkt u af van de GIBIT, soms kan dit te kort zijn. Leverancier verzoekt u aan te sluiten bij artikel 4.2 van de GIBIT.	Eis 151 vervalt, eis 123 blijft van kracht (minimaal een week voor updates).
86	Bijlage 3 Programma van Eisen - Eis 44	Kunt u bevestigen dat wanneer een nieuw verplicht standaard (door opdrachtgever aangetoond als meerwaarde) substantieel ontwikkelwerk vereist, leverancier recht heeft op kostendekking of prioriteringsafspraken via change management in plaats van dwingende, onbetaalde oplevering binnen 12 maanden?	Eis 44 betreft de eis dat een nieuwe standaard binnen 12 maanden ondersteund moet worden als die relevant is. Er wordt niet gesproken over kosten in deze eis. Eventuele kosten zijn bespreekbaar via de gebruikersvereniging. Niet op individuele basis aangezien dit een SaaS applicatie betreft.

87	Bijlage 3 Programma van Eisen - Eis 1	Kunt u bevestigen dat met "Alle gegevens in de ict prestatie zijn en blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever" uitsluitend wordt bedoeld: de ruwe persoonsgegevens en door opdrachtgever aangeleverde inhoud, en dat dit niet automatisch impliceert dat alle afgeleide data, analytics, geanonimiseerde datasets, door de leverancier ontwikkelde modellen, en metadata ook eigendom worden van de opdrachtgever en dat de leverancier het recht behoudt deze afgeleide output te gebruiken voor doorontwikkeling, monitoring en productverbetering, mits persoonsgegevens niet herleidbaar zijn? Zo niet, kunt u nader definiëren wat u precies onder dit artikel verstaat?	Akkoord.
88	Bijlage 3 Programma van Eisen - Eis 10	Kunt u bevestigen dat, nu voor de implementatie een fatale termijn is overeengekomen, in beginsel alle Eisen als uitvoeringseisen moeten worden aangemerkt? Indien dit niet het geval is, kunt u dan verduidelijken welke Eisen niet als uitvoeringseisen gelden en hoe deze zich verhouden tot de overeengekomen implementatietermijn?	De aanbestedende dienst bevestigt dat, gelet op de formulering van eis 18 ("Alle beschreven eisen dienen bij acceptatie beschikbaar, ingericht en werkend te zijn"), in beginsel alle eisen uit het Programma van Eisen als uitvoeringseisen gelden. Dit betekent dat alle eisen bij acceptatie van de ICT-prestatie gerealiseerd moeten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven in het Programma van Eisen of de aanbestedingsdocumenten. Indien een eis niet als uitvoeringseis geldt, wordt dit expliciet vermeld in de betreffende eis of in de toelichting. Voorbeelden hiervan zijn eisen die betrekking hebben op toekomstige ontwikkelingen, doorontwikkeling, of eisen die pas tijdens de contractperiode van toepassing worden (zoals updates bij nieuwe wet- en regelgeving, zie bijvoorbeeld eis 151). Samengevat: - Uitvoeringseisen: Alle eisen die bij acceptatie beschikbaar, ingericht en werkend moeten zijn (zie eis 18). - Niet-uitvoeringseisen: Alleen indien expliciet vermeld, bijvoorbeeld eisen die betrekking hebben op doorontwikkeling, onderhoud of toekomstige wijzigingen. Mocht u twijfelen over de status van een specifieke eis, dan kunt u dit in de vragenronde nader specificeren, zodat wij hierover duidelijkheid kunnen geven.
89	Offerteaanvraag - 5.1 Roadmap	Met betrekking tot het gevraagde onderdeel "roadmap": de leverancier begrijpt dat de gemeente waarde hecht aan een visie op toekomstige ontwikkelingen en een duidelijke doorkijk naar de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening. Tegelijkertijd merkt de leverancier op dat een roadmap naar zijn aard een richtinggevend en dynamisch document is, dat in de praktijk kan wijzigen als gevolg van technologische innovaties, gewijzigde wet- en regelgeving of veranderende behoeften van de opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat de in de inschrijving opgenomen roadmap primair wordt beschouwd als een visie en geen bindende verplichting inhoudt, en dat aan de daarin opgenomen mijlpalen of faseringen geen zelfstandige rechten kunnen worden ontleend, behoudens voor zover hierover later in overleg concrete afspraken worden gemaakt?	Dat bevestigen wij. Akkoord
90	Offerteaanvraag - 3.4.4.	Leverancier maakt uit maar een concern, maar binnen het concern zal leverancier de enige zijn die inschrijft op uw aanbesteding gezien de aard van de uitgevraagde diensten. Bent u om praktische redenen, bereid om naast een afgegeven verklaring dat de inschrijving zelfstandig en onafhankelijk tot stand is gekomen, overeen te komen dat een organogram enkel op uw verzoek na gunning hoeft te worden verschaft wanneer u twijfelt of meerdere inschrijvers onderdeel uitmaken van hetzelfde concern?	Zie antwoord op vraag 44.

91	Offerteaanvraag - 3.4.2.	Kunt u bevestigen dat deze onderaannemers zelf geen UEA hoeven in te vullen?	Wij bevestigen dat onderaannemers geen UEA hoeven in te dienen.
92	Offerteaanvraag - 3.2.2 en 3.4.4.	Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern en zal met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep moeten doen op haar moedermaatschappij. Het is in strijd met de gelijkheid van inschrijvers op het moment dat deze moedermaatschappij zich onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van alle verbintenissen. Daarnaast kan onze holding niet nakoming omdat zij deze technische expertise niet heeft. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat Leverancier kan volstaan met een 403-verklaring?	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het volstaan met een 403-verklaring in deze situatie. Conform paragraaf 3.2.2 en 3.4.4 van de Offerteaanvraag is, indien de inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de moedermaatschappij/holding, de Leverancier verplicht een concernverklaring (Bijlage 11) te verstrekken waarin de moedermaatschappij zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de verplichtingen en schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. Een 403-verklaring is alleen toegestaan indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie én de inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk functioneert, wat in strijd is met het feit dat de Leverancier een beroep doet op de draagkracht van het concern.
93	Offerteaanvraag - 3.2.2	Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern en zal met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep moeten doen op haar moedermaatschappij. Het is in strijd met de gelijkheid van inschrijvers op het moment dat deze moedermaatschappij zich onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van alle verbintenissen. Deze verplichting zorgt ervoor dat inschrijvers die onderdeel uitmaken van een holding/groep/concern dubbel garant moeten staan voor nakoming. Daarnaast kan onze holding niet nakoming omdat zij deze technische expertise niet heeft. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat bijlage 11 vervalt, en Leverancier met een 403-verklaring kan volstaan? Kunt u in dat geval ook bevestigen dat de moedermaatschappij niet zelfstandig een UEA hoeft in te vullen?	Niet akkoord. De eis voor een onvoorwaardelijke garantstelling door de moedermaatschappij is een vereiste voor het beroep op de financiële en economische draagkracht van het concern, conform paragraaf 3.2.2 en 3.4.4 van de Offerteaanvraag. Met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Indien de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van de moedermaatschappij (derde), dient deze derde zelfstandig een UEA in te vullen, conform paragraaf 3.4.1 van de Offerteaanvraag.
94	Offerteaanvraag - 3.2.2	U stelt dat de verzekering dekking moet bieden tot "aan driemaal de nadere opdracht tot een maximum van € 2.500.000,-. Voorgaande dient de verzekering te dekken bij minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar". Voor leverancier is niet duidelijk wat u verstaat onder: "driemaal de nadere opdracht", bent u omwille van de duidelijkheid bereid om overeen te komen dat de verzekering minimaal dekking moet bieden voor 1.250.000 per gebeurtenis en 2.500.000 per jaar?	Zie antwoord op vraag 45.
95	Offerteaanvraag - 2.10	U stelt dat: "Indien de gemeente de winnende inschrijver in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dient de winnende inschrijver in deze procedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen." Leverancier begrijpt dat interventie in bepaalde gevallen gewenst kan zijn. Echter, dit is niet in alle situaties noodzakelijk, bijvoorbeeld indien het kort geding betrekking heeft op een onterechte uitsluiting of op procedurele fouten die geen betrekking hebben op de winnende inschrijver of waar de betrokkenheid van de winnende inschrijver zinloos is. In de praktijk is het gebruikelijk dat gemeente en leverancier hierover overleg plegen, mede in het licht van de eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn. De leverancier verzoekt u derhalve deze bepaling te laten vervallen of te vervangen door een bepaling die interventie facultatief maakt, afhankelijk van het directe belang van de winnende inschrijver bij het kort geding.	Niet akkoord. De verplichting tot interventie is opgenomen in paragraaf 2.10 van de Offerteaanvraag om de rechtszekerheid van de gunningsbeslissing te waarborgen. Aanbestedende dienst is echter bereid te verduidelijken dat de winnende inschrijver, na kennisgeving van het kort geding, in overleg treedt met opdrachtgever over de noodzaak en wenselijkheid van interventie. De verplichting tot interventie blijft bestaan, tenzij de aanbestedende dienst na dit overleg schriftelijk aangeeft dat interventie niet noodzakelijk is.

96	Offerteaanvraag - 1.5	U stelt dat: Tijdens de implementatie worden er geen licentiekosten in rekening gebracht. Deze mogen vanaf de livegang berekend worden. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat kosten voor derdenprogrammatuur wel mogen doorbelast zoals opgenomen in artikel 22 GIBIT?	Dat kunnen wij bevestigen.
97	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 14	Voor Leverancier is niet duidelijk wat artikel 14 precies tracht te regelen en met welk doel deze bepaling is opgenomen. De bepaling is zeer breed en daarmee is onduidelijk welke verplichtingen dit voor Leverancier meebrengt. Allereerst is, ondanks u toelichting onduidelijk wat er met "Data" precies wordt bedoeld; Gegevens van Aanbestedende Dienst zijn uiteraard beschikbaar en kunnen worden opgevraagd. Leverancier is echter niet bereid om bedrijfsgevoelige informatie zoals: datamodellen (documentatie omtrent), technische of systeemeigen data die uitsluitend worden gebruikt voor onderhoud, beveiliging of prestatiebewaking, Test-, ontwikkel-, sandbox- of acceptatieomgevingdata, inclusief fictieve of gesimuleerde data, Statistische, analytische of productverbeteringsdata et cetera aan Aanbestedende Dienst beschikbaar te stellen. Uw eigen data kan in een toegankelijk formaat beschikbaar worden gesteld. Uiteraard zal deze data vertrouwelijk worden behandeld en worden gebruikt voor het uitvoeren van de overeenkomst en/of wettelijke verplichtingen. Het door u voorgestelde artikel 14 is echter te breed en te verstrekkend. Bent u derhalve bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, kunt u dan uitgebreid toelichten: 1) Wat het doel is van artikel 14? 2) Wat de definitie van 'Data' is, waarbij we u ook wil vragen om expliciet op te nemen welke 'Data' niet onder de reikwijdte van dit artikel valt? 3) Wat u bovenop het beschikbaar stellen van gegevens van Opdrachtgever, het daar vertrouwelijk mee omgaan en het niet gebruiken van die gegevens voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de overeenkomst en/of het voldoen aan wettelijke verplichtingen, nog meer (precies) vereist van Leverancier? 4) waarom deze bepaling noodzakelijk is en wat dit toevoegt aan de reeds in de GIBIT en de standaard VNG verwerkersovereenkomst opgenomen bepalingen?	1) doel is voldoen aan de Data Act. Bepalingen sluiten hierbij aan. 2) Data: digitale weergaves van handelingen, feiten of informatie en/of compilaties van dergelijke handelingen, feiten of informatie, ook in de vorm van geluids-, visuele of audiovisuele opnames. 3) Leverancier moet alle plichten uit de Data-act nakomen, dit artikel benoemt een aantal verplichtingen expliciet 4) zie antwoord bij sub 3.
98	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 13.2	Binnen de operationele sferen zijn contactpersonen niet volledig vertegenwoordigingsbevoegd. Is het mogelijk dat er voor de dagelijkse operatie een contactpersoon wordt opgenomen die niet volledig vertegenwoordigingsbevoegd is maar onder verantwoordelijkheid van de opgenomen contactpersoon geschiet?	Akkoord.
99	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 12.9	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Niet akkoord. Wij hanteren de index uit de GIBIT, deze geeft een objectief beeld van de prijsontwikkelingen binnen deze markt.

100	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 12.3 en 12.7	Ondanks uw artikel in samenhang met de GIBIT, blijven de huidige bepalingen voor interpretatie een invulling vatbaar. 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: o70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; o30% na integrale acceptatie. -Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. -Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.	Eenmalige vergoedeing: Zie antwoord op vraag 57. Periodieke vergoeding: - Gebruiksrechten: Zie antwoord op vraag 58. - Kosten hosting: Akkoord. - Kosten derdenprogrammatuur: Akkoord.
101	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 9.1	Is de aannname van leverancier correct dat de SLA van Leverancier van toepassing is?	Zie antwoord op vraag 74.
102	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 9.2	Is de aannname van leverancier correct dat eventuele continuïteitsafspraken na gunning tussen partijen wordt afgestemd?	Dat is correct.
103	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 8.3	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat dit het recht van Leverancier uit artikel 22 GIBIT onverlet laat?	Dat bevestigen wij.
104	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 4.3	Hoewel leverancier hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn. Kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook Leverancier de overeenkomst moet kunnen opzeggen. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook Leverancier de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd (die al redelijk lang is met 7 jaar), met inachtneming van een opzegtermijn van 18 maanden?	Zie antwoord op vraag 61.
105	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 4.3	U stelt dat de overeenkomst na elke periode actief verlengd moet worden, uiterlijk 6 maanden voor het einde van het contractjaar. Bent u in het kader van de zekerheid voor partijen bereid overeen te komen dat de verlenging automatisch ingaat tenzij u 6 maanden voor het einde heeft opgezegd?	Niet akkoord. We willen juist voorkomen dat er automatisch wordt verlengd.

106	Bijlage 5 Concept overeenkomst - 1.2	U heeft de GIBIT in rang boven de offerteaanvraag en de overige aanbestedingsstukken gezet, zoals de leidraad de verwerkersovereenkomst etc. De GIBIT is een vangnet - zoals ook blijkt uit de toelichting daarop - en zal in rang onderaan opgenomen dienen te worden. Leverancier wilt u derhalve verzoeken de rang orde als volgt aan te passen: • De Overeenkomst; • De Nota van Inlichtingen; • Het Programma van Eisen; • Offerteaanvraag • De winnende inschrijving; en • Overige aanbestedingsdocumenten. • GIBIT 2023;	Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de huidige rangorde van documenten, waarbij de GIBIT 2023 direct na het Programma van Eisen en vóór de Offerteaanvraag en overige aanbestedingsdocumenten is geplaatst. Dit sluit aan bij de praktijk binnen de gemeentelijke sector en de toelichting bij de GIBIT, waarin de GIBIT als standaardvoorwaarden gelden, tenzij in de overeenkomst of bijlagen daarvan uitdrukkelijk anders is bepaald. De reden hiervoor is dat de GIBIT 2023 een set van uniforme inkoopvoorwaarden bevat die als basis dienen voor alle gemeentelijke ICT-contracten. Door de GIBIT een hogere rangorde te geven dan de overige aanbestedingsdocumenten, wordt geborgd dat de generieke bepalingen uit de GIBIT van toepassing zijn, tenzij daarvan in de overeenkomst, Nota van Inlichtingen of Programma van Eisen uitdrukkelijk wordt afgeweken. Indien er sprake is van tegenstrijdigheid tussen de GIBIT en de overige contractdocumenten, geldt dat het eerder genoemde document in de rangorde prevaleert boven het later genoemde document (zie artikel 1.2 van de conceptovereenkomst). Hierdoor is het mogelijk om in de overeenkomst, Nota van Inlichtingen of Programma van Eisen specifieke afspraken te maken die afwijken van de GIBIT. De rangorde wordt derhalve niet aangepast.
107	Algemeen	De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen: Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging?	De aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van de concept overeenkomst rekening houden met de geldende en toekomstige bepalingen uit de EU Data Act, de GIBIT en het Burgerlijk Wetboek. Leverancier kan er derhalve van uitgaan dat het contractuele en financiële risico in redelijkheid wordt afgewogen en dat de prijsstelling daarop kan worden gebaseerd. De aanbestedende dienst erkent dat de EU Data Act mogelijk gevolgen kan hebben voor de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier, met name ten aanzien van het faciliteren van overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier en het wegnemen van belemmeringen (zie o.a. artikel 25 Data Act). 1. Afstemming gevolgen EU Data Act: De aanbestedende dienst is bereid om, voor zover de EU Data Act na gunning dwingende verplichtingen met zich meebrengt die nog niet in de overeenkomst zijn opgenomen, deze in redelijkheid met de leverancier af te stemmen. Hierbij geldt dat wijzigingen die een wezenlijke wijziging van de overeenkomst vormen, niet zijn toegestaan op grond van het aanbestedingsrecht. Alleen wijzigingen die noodzakelijk zijn om te voldoen aan dwingende wetgeving en die niet als wezenlijk worden aangemerkt, kunnen worden doorgevoerd. De aanbestedende dienst merkt hierbij op dat zij na gunning ook gehouden is aan de aanbestedingsregels en overeenkomsten in beginsel niet mag wijzigen. 2. Schadeloosstelling bij voortijdige opzegging ("switching"): De overeenkomst is voor bepaalde tijd en kan, behoudens de in de overeenkomst opgenomen beëindigingsmogelijkheden, niet tussentijds worden opgezegd. Indien de EU Data Act gedurende de looptijd van de overeenkomst dwingend voorschrijft dat opdrachtgever het recht heeft om over te stappen naar een andere leverancier, zal de aanbestedende dienst handelen conform de wettelijke verplichtingen. In dat geval zal opdrachtgever de leverancier compenseren voor de voortijdige opzegging, voor zover en in de mate dat dit door de EU Data Act en overige toepasselijke wet- en regelgeving wordt vereist.

		Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerdt indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans tot een maximumbedrag die de EU data act toelaatbaar acht? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen dat zowel compliant is met de EU Data Act als in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.	
108	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 42	Kunt u duidelijker aangeven wat u met bedrijfsniveau bedoelt? Moeten wij dit zo interpreteren dat aan bedrijven eveneens voorzieningen worden toegekend en dat deze als zodanig in uw huidige oplossing zijn opgenomen?	Bijvoorbeeld registratie op aanbieder (AGB code) zodat daar aan dossiervorming gedaan kan worden bijvoorbeeld voor toezicht. Op dit moment is registratie alleen op individueel klantniveau mogelijk.
109	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 38	Kunt u aangeven voor welke gebruikersgroepen u touch-bediening voor ogen heeft en hoe u deze functionaliteit binnen de oplossing wenst toe te passen?	Dit gaat om het gebruik door inwoners en is daarom van toepassing voor het klantportaal.
110	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 36	Kunt u bevestigen dat bepaalde elementen van uw huisstijleisen, zoals specifieke lettertypekeuze en kleurgebruik, kunnen conflicteren met de uitgangspunten van WCAG en daarmee de toegankelijkheid kunnen beperken? Wij vernemen graag hoe u hiermee om wilt gaan wanneer volledige naleving van WCAG-richtlijnen niet verenigbaar blijkt met alle gewenste vormgevingsvoorkeuren van de gemeente. Inschrijver zal in dergelijke gevallen altijd prioriteit geven aan het voldoen aan de WCAG-principes. Kunt u aangeven of dit aansluit bij uw bedoeling?	De huisstijl voldoet aan WCAG. Bij conflicten prevaleren WCAG richtlijnen boven de huisstijl.
111	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 30	Kunt u toelichten op welke typen registraties het plaatsen van een registratie in concept betrekking heeft? Daarnaast vernemen wij graag in welke situaties u een conceptregistratie voor ogen heeft en door welke gebruikers deze functionaliteit toegepast dient te worden.	Het gaat om documenten. Dat aangemerkt kan worden dat een beschikking definitief is, zodat duidelijk is welke versie naar de klant is verstuurd. Mutenen gebeurt door consultants en kwaliteitsmedewerkers.
112	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 27	U geeft aan binnen de configuratie van processen ook de zwaarte van een proces te willen registreren en kunnen bewerken. Welke criteria spelen er een rol bij het bepalen van de zwaarte van een proces? Welke objectieve criteria spelen hierbij een rol? Welke instelmogelijkheden verwacht u?	Het is voldoende om een classificatie mee te kunnen geven aan een werkproces, bijvoorbeeld 1 tot en met 4. Vervolgens kan Functioneel Beheer dit instellen per type werkproces.
113	Bijlage 3 Programma van Eisen- eis 20	U geeft in deze eis aan in dossiers een relatie te willen leggen tussen gezins- en individuele dossiers. En dat dit ook moet gelden voor bedrijven. We willen u vragen meer context bij deze eis te geven. Welke relaties en in welke context wilt u deze relaties leggen? Wat voor typen bedrijven bedoelt u? En wat moet de functionele meerwaarde voor u zijn om deze relatie tussen een dossier en een bedrijf te leggen?	Het gaat er om dat een dossier gemaakt kan worden zowel op gezins- als op bedrijfsniveau. Zie ook vraag 58. Relaties leggen is alleen op gezinsniveau.
114	Offerteaanvraag - G2.2	In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat samenwerking met de functioneel beheerders van de gemeente belangrijk is en dat dit in het implementatieplan moet worden uitgewerkt. Kunt u toelichten welke verwachtingen en wensen u heeft ten aanzien van deze samenwerking tijdens de implementatiefase? Inschrijver betreft de functioneel beheerders actief bij relevante sessies gedurende het traject en zorgt ervoor dat zij uiterlijk vóór livegang zijn opgeleid. Kunt u bevestigen of deze werkwijze aansluit bij uw bedoeling, of kunt u aangeven welke rol u voor de functioneel beheerders voor ogen heeft?	Dit verwachten wij terug te zien in uw inschrijving. Hierop wordt u beoordeeld.

115	Offerteaanvraag - G2.2	In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat het implementatieplan een maximale omvang van vijf A4 mag hebben. De gevraagde inhoud onder dit sub-subgunningscriterium is beperkt beschreven, maar het is onduidelijk of eventuele bijlagen, zoals een detailplanning, worden meegerekend in deze maximale omvang. Wij verzoeken u daarom te verduidelijken hoe bijlagen worden behandeld bij de beoordeling van dit onderdeel. Ter illustratie merken wij op dat een mijlpalenplanning in de praktijk doorgaans al één tot twee A4 beslaat. Kunt u aangeven of dergelijke ondersteunende overzichten als bijlage mogen worden toegevoegd zonder dat deze meetellen in de maximaal toegestane omvang van vijf A4?	Zie antwoord op vraag 42. Ondersteunende bijlagen worden meegerekend in het maximaal aantal A4 pagina's.
116	Concept overeenkomst 14.7	Onze vraag richt zich op "alles wat redelijkerwijs van hem geleverd kan worden [...] om [...] te helpen bij het duiden en interpreteren van de data. Het is daarmee onduidelijk tot hoever de reikwijdte daartoe loopt. De bepaling laat ruimte voor uiteenlopende interpretatie. Voorstel is om deze beter af te kaderen om onduidelijkheid te voorkomen: Leverancier levert support bij duiding en interpretatie van de data voor zover deze niet gedocumenteerd is door de Leverancier en daarbij redelijkerwijs de Opdrachtgever dit zelf kan met de ondersteunende handleiding(en) en gegeven instructies. Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord.
117	Concept overeenkomst 14.6(d)	Kan worden bevestigd dat de verplichting om de Opdrachtgever "een laatste kans te bieden" om data te verkrijgen, uitsluitend geldt binnen de looptijd van de overeenkomst, en niet nadat de hosting, beveiliging of toegang reeds is beëindigd? Wij willen voorkomen dat na contractbeëindiging nog toegang moet worden verleend tot productieomgeving, wat strijdig zou zijn met de beveiligings- en privacyverplichtingen onder de AVG en ISO-normering.	Dit kan in een exit-overeenkomst vastgelegd worden. De bedoeling van dit artikel is dat de Data pas vernietigd wordt nadat Opdrachtgever akkoord is.
118	Concept overeenkomst 14.5	"Kunt u toelichten wat binnen de context van artikel 14.5 precies wordt verstaan onder "onjuiste en/of onvolledige Data"? Gaat u akkoord met de toevoeging dat dit uitsluitend gaat om gegevens die aantoonbaar door de Leverancier onjuist zijn verwerkt (ter voorkoming dat het gaat over onvolkomenheden die voortkomen uit brondata of externe koppelingen buiten de invloedssfeer van de Leverancier liggen)?"	Zie antwoord op vraag 56.
119	Aanbestedingsleidraad, pagina 34	Er zijn in Nederland gemeenten die zich meer aanschouwen als 'volg gemeente' en gemeenten die zich meer associeren als early adaptor. Hoe zou de gemeente Meppel zich aanschouwen - er is geen "goed of slecht", maar het maakt dat onze beschrijving goed past bij de wijze waarop de gemeente zich profileert.	Volgend.

120	Aanbestedingsleidraad, pagina 32	Het implementatieplan is goed voor 20% van de eindscore. Om de kwaliteit van de inschrijvingen goed te kunnen beoordelen, willen wij voorstellen om de maximale omvang van het implementatieplan uit te breiden van 5 naar 20 pagina's (exclusief voorblad en inhoudsopgave, inclusief eventuele afbeeldingen). Gezien de beperkte markt – naar verwachting zullen maximaal drie partijen inschrijven – achten wij dit voor de gemeente positief: het stel opdrachtgever in staat om de daadwerkelijke verschillen tussen inschrijvers beter te kunnen beoordelen. Dit geldt niet alleen voor de verplichte onderdelen zoals opgenomen in de leidraad, maar juist voor aspecten als projectaanpak, projectorganisatie, fasering en risicobeheersing. Naar onze inschatting leidt een ruimer formaat tot kwalitatief betere implementatieplannen, waardoor Meppel een meer inhoudelijk en onderscheidend beeld krijgt van de inschrijvers. Gaat u hier mee akkoord?	Zie antwoord vraag 42. Voorblad en inhoudsopgaven worden niet meegeteld in het maximaal aantal A4 pagina's.
121	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.2	Aanbestedende dienst geeft aan dat de Inschrijver over minimaal een ISO9001 certificaat moet beschikken. In de praktijk zien we dat gemeenten ook anderer (en vaak zwaardere) kwaliteitsverklaringen accepteren, die aantoonbaar hetzelfde waarborgen. Kunt u bevestigen dat een ISAE 3402 type II verklaring wordt geaccepteerd als gelijkwaardig bewijs dat onze kwaliteitsprocessen op orde zijn? Deze verklaring biedt namelijk een breder en diepgaand toetsingskader dan ISO9001 en onderbouwt daarmee minimaal hetzelfde kwaliteitsniveau en noemt u zelf al bij 'visie en roadmap' op pagina 34. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
122	Bijlage 14, BRP Gateway	In de eisen wordt gevraagd om adresgegevens via Haal Centraal en persoonsgegevens via de lokale BRP-Gateway. De BRP-Gateway levert echter in de praktijk zowel persoonsgegevens als adresgegevens. Wij gaan er daarom vanuit dat de lokale BRP-Gateway leidend zou moeten zijn voor zowel persoonsgegevens als adresinformatie, en dat het gebruik van Haal Centraal in dat geval kan komen te vervallen om inconsistenties te voorkomen. Kunt u bevestigen dat de BRP-Gateway de primaire bron dient te zijn en hoe in dat geval moet worden omgegaan met de vermelde koppeling via Haal Centraal?	Dat bevestigen wij. BRP Gateway is primair.
123	Bijlage 3, eis 96	In de eis staat dat gebruikersnamen of inlogaccounts wél in de logregel mogen worden opgenomen. Binnen moderne SaaS-architecturen is dit echter ongebruikelijk. Vanuit het principe van dataminimalisatie (AVG) wordt normaliter uitsluitend een user-ID vastgelegd, waarmee de identiteit via het IAM-systeem kan worden herleid, zodat gebruikersnamen en/of inlogaccounts niet opgenomen hoeven te worden. Kunt u bevestigen dat een user-ID volstaat als identificerend kenmerk en gaat u akkoord met bovenstaande?	Logging moet opdrachtgever in staat stellen om de persoon die het proces of de gebeurtenis in gang heeft gezet te identificeren. Als dit op de voorgestelde manier kan, dan akkoord.

124	Bijlage 3, eis 95	In de betreffende eis wordt gevraagd om in de logregels het werkstation vast te leggen. Bij SaaS-oplossingen is dit technisch niet gebruikelijk, omdat gebruikers via een webomgeving werken. In de praktijk wordt hiervoor het IP-adres geregistreerd, dat een gelijkwaardige vorm van herleidbaarheid biedt. Gaat u akkoord met het hanteren van het IP-adres als alternatief voor het "werkstation"?	Logging moet opdrachtgever in staat stellen om het apparaat of de netwerkklocatie van waaruit de gebeurtenis of handeling in gang is gezet te kunnen achterhalen. Als dit op de voorgestelde manier kan, dan akkoord.
125	Bijlage 3, eis 75	In Eis 75 wordt aangegeven dat de "onderliggende technologie Microsoft Fabric" is. Wij verzoeken om verduidelijking van deze formulering. Bedoelt u hier te verwijzen naar het datamodel in plaats van de technologie? Graag vernemen wij of de eis kan worden aangepast zodat wordt vastgelegd dat het aangeleverde extract aansluit op het datamodel van Microsoft Fabric.	Microsoft Fabric is toegevoegd voor context. Het stelt geen eisen aan de technische inrichting van de koppeling of het extract.
126	Bijlage 3, eis 73	Wij verzoeken om toelichting op de relatie tussen Eis 46 (toepassen van DKIM/DMARC/SPF bij het verzenden van e-mail namens de opdrachtgever) en Eis 73 (koppeling met Microsoft 365 Exchange Online). Kunt u aangeven: - Of alle e-mail die namens de opdrachtgever wordt verzonden via Exchange Online dient te verlopen; - Of DKIM/DMARC/SPF door de inschrijver moeten worden ingericht of door de Exchange-omgeving van de opdrachtgever worden gefaciliteerd; - Hoe beide eisen in samenhang moeten worden geïnterpreteerd.	Aanbestedende dienst kan beide oplossingen ondersteunen: versturen van mail binnen de ICT prestatie óf via een koppeling met Exchange Online. In het eerste geval stellen we eisen zoals verwoord in eis 46, in het tweede geval zorgt de aanbestedende dienst voor complicancy (voldoet al aan NTA 7516).
127	Bijlage 3, eis 70	In de praktijk zien we dat deze koppeling - ondanks landelijke standaard - in de praktijk meestal nog niet via de API verloopt vanwege connectiviteit problemen aan de andere kant. Er vanuitgaande dat uw huidige koppeling ook nog verloopt via StUF, gaat u er ook mee akkoord dat deze tijdens de implementatie met de leverancier in StUF formaat wordt gelegd ?	Niet akkoord. Zaaksysteem is geschikt voor de ZGW-API. Aanbestedende dienst verwacht een API koppeling.
128	Bijlage 3, eis 39	In Eis 39 wordt gesteld dat de ICT-prestatie, wanneer deze via mobiele apparaten wordt gebruikt, compatibel moet zijn met Microsoft Intune voor zowel Mobile Device Management (MDM) als Mobile Application Management (MAM). Binnen dit domein is het echter ongebruikelijk om een verplichting voor Intune-compatibiliteit op te nemen, omdat veel SaaS-oplossingen platformonafhankelijk functioneren en doorgaans geen specifieke integratie vereisen met een bepaalde MDM/MAM-oplossing. Vaak wordt hierbij volstaan met webgebaseerde beveiligingsmaatregelen of app-specifieke beveiligingsfuncties. Gaat u er mee akkoord om deze eis te laten vervallen?	Niet akkoord. Wanneer de ICT Prestatie als hyperlink beschikbaar gesteld kan worden, wordt geen incompatibiliteit verwacht.
129	Bijlage 3, eis 6	In Eis 6 staat dat vanuit het cliëntportaal IDEAL-betalingen uitgevoerd moeten kunnen worden. Wij vermoeden dat hier wordt bedoeld dat het portaal terugbetalingen aan cliënten moet kunnen faciliteren, en dat het woord IDEAL mogelijk een verschrijving is van idealiter. Kunt u verduidelijken wat precies wordt bedoeld en of het inderdaad om terugbetalingen gaat in plaats van betalingen door de cliënt?	Het gaat juist om betalingen door de klant aan de aanbestedende dienst. Bijvoorbeeld een terugvorderingbeschikking met QR of link zodat de klant met IDEAL direct kan terugbetalen vanuit het klantportaal.

130	Bijlage 3, eis 3	"In Eis 3 staat dat de ICT-prestatie wordt aangeboden als SaaS-dienst, "bij voorkeur als een 'native' SaaS ICT-prestatie, waarvan de gebruikersinterface volledig functioneert binnen een browser." Uit andere eisen in het Programma van Eisen maken wij echter op dat een volledig browser-gebaseerde oplossing in de praktijk verplicht lijkt te zijn. Enkele voorbeelden: Eis 10: De ICT-prestatie moet toegankelijk zijn via webbrowsers zonder gebruik van plug-ins. Eis 116: De ICT-prestatie mag niet afhankelijk zijn van browser plug-ins, add-ons of applets. Eis 38/37: De oplossing moet optimaal functioneren op verschillende apparaten en schermformaten (volledig responsive), passend bij een native webomgeving. Eis 105: Documentcreatie verloopt via SaaS of Office 365, wat eveneens een browser-centrische architectuur impliceert. Op basis hiervan lijkt "bij voorkeur" in Eis 3 feitelijk te betekenen dat een native browser-gebaseerde SaaS-oplossing verplicht is. Kunt u bevestigen of deze interpretatie correct is, en of Eis 3 daarom als een harde eis moet worden beschouwd?"	Niet akkoord. Een native SaaS oplossing stelt nog meer (impliciete) eisen: een multi-tenant omgeving, continuous delivery en microservices. Ons belang is een browser gebaseerde oplossing zonder afhankelijkheden.
131	SLA	U spreekt in diverse stukken meerdere keren over het SLA. Echter staat nergens vermeld wanneer deze opgesteld en ingeleverd dient te worden. Kunt u aangeven wanneer inschrijvende partijen deze dienen in te leveren?	Zie artikel 10.9 van de Gibit 2023. De SLA wordt in overleg na gunning opgeleverd. Zie aanvullend antwoord op vraag 74.
132	Bijlage 3, eis 109	In Eis 109 wordt gevraagd om directe weergave van JPG, JPEG, DOC, DOCX en PDF-documenten in de SaaS-oplossing zonder lokale opslag. Wilt u hierbij toestaan dat documenten tijdelijk worden opgeslagen voor het kunnen weergeven of verwerken ervan, mits deze na verwerking automatisch worden verwijderd?	Akkoord mits deze gelijk wordt geopend in alle gangbare browsers en na sluiten direct weer worden verwijderd
133	Bijlage 3, eis 108	In Eis 108 staat dat de aanbieder een document moet aanleveren met een procesbeschrijving over vernietiging. Kunt u toelichten of dit document reeds bij inschrijving moet worden aangeleverd, of dat dit na gunning tijdens de implementatiefase kan worden opgeleverd?	Na voorlopige gunning. Zie antwoord op vraag 29 voor aangepaste eis.
134	Bijlage 3, eis 63	In Eis 63 staat dat de ICT-prestatie gebruikmaakt van de bestaande printfunctionaliteit op basis van Canon Uniflow Online. Kunt u bevestigen dat documenten – net als bij de Cofax-koppeling – via een URL kunnen worden aangeleverd voor verwerking binnen Uniflow Online?	Zie beantwoording op vraag 1.
135	Bijlage 3, eis 14	In Eis 14 staat dat alle diensten beschikbaar moeten zijn in meerdere talen (minimaal Nederlands en Engels, bij voorkeur ook Frans en Duits) en dat alle teksten op B1-niveau geformuleerd moeten zijn. Wij gaan er vanuit dat hiermee wordt bedoeld dat de E-formulieren en bijbehorende tekstuele content in deze talen beschikbaar moeten zijn, en niet dat het volledige systeem meertalig moet worden opgeleverd. Kunt u bevestigen of deze interpretatie correct is?	Correct, is bedoeld voor de inwoner.

136	Bijlage 3, eis 7	In de branche werken partijen aan het laten voldoen van hun applicaties, maar tot op heden zal geen enkele partij hier volledig aan voldoen. En feitelijk zou met deze eis alle partijen worden uitgesloten. We onderschrijven de richting: Gaat u ermee akkoord om deze eis aan te passen naar "Bij aanvang van de opdracht dient minimaal een score van 40% gehaald te worden. De gegunde partij laat voor definitieve gunning een planning zien voor verloop naar 100% WCAG 2.1 (planning tot maximaal 2 jaar na startdatum overeenkomst)." ?	Het publieke deel (portaal) van de ICT Prestatie moet 100% voldoen bij oplevering. Het backoffice deel hoeft niet direct te voldoen, maar het is wel een vereiste om dit gedurende de looptijd te doen. Eis 8 wordt geherformuleerd naar "Het publieke deel (portaal) moet 100% voldoen bij oplevering. Backoffice moet gedurende de looptijd, maximaal 2 jaar na acceptatie voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen conform WCAG 2.1."
-----	------------------	--	---

