

Nota van Inlichtingen 1

Behorend bij de aanbesteding "RPA Dienstverlening met kenmerk: INBWB260902 Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking West-Brabant"



Datum 29-05-2026
Aantal vragen: 91

Deze Nota van Inlichtingen bevat vragen die gesteld zijn door partijen, en beantwoording hiervan door BWB. Ook kan de BWB door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie verstrekken. De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op de aanbestedingsleidraad. Indien er strijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de aanbestedingsleidraad, dan prevaleert de Nota van Inlichtingen. Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle gegadigden gevraagd alle mogelijke vragen via TenderNed bij de BWB in te dienen tbv een transparante en volledige procedure.

Nr.	Onderwerp	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten of verbeterpunten die BWB ervaart bij de huidige inrichting en uitvoering van de RPA-dienstverlening?	BWB ervaart op dit moment geen noemenswaardige aandachtspunten of structurele problemen binnen de huidige inrichting en uitvoering van de RPA-dienstverlening. De aanbesteding is primair gericht op het waarborgen van continuïteit, beheer, ondersteuning en toekomstige ontwikkeling van de bestaande en nieuwe RPA-oplossingen binnen de organisatie.
2	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Op welke wijze krijgen consultants toegang tot de BWB-omgeving (VPN, VDI, lokale accounts)?	Consultants krijgen toegang tot de BWB-omgeving door middel van een persoonlijk BWB-account. Met dit account kunnen consultants via een virtuele desktopomgeving (VDI) inloggen op de beschikbare RPA-omgevingen van BWB. De toegang wordt verstrekt conform de binnen BWB geldende autorisatie-, security- en compliance-eisen. Consultants krijgen uitsluitend toegang tot de systemen en omgevingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.
3	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Wordt gewerkt met een formeel wijzigingsproces/change advisory board voor productiechanges? Kunt u dit toelichten?	In de aanbestedingsdocumenten is geen specifiek voorgeschreven formeel wijzigingsproces of vaste Change Advisory Board (CAB)-structuur of systeem (bijvoorbeeld via tickets) opgenomen voor productiechanges. BWB verwacht van Inschrijvers dat zij in het Plan van Aanpak beschrijven op welke wijze zij omgaan met wijzigingsbeheer, afstemming, testing, ontwikkeling, acceptatie en implementatie van wijzigingen op de productieomgeving. Inschrijvers kunnen daarbij zelf een passende werkwijze, governance-structuur of changeproces voorstellen, mits deze aansluit op de behoefte en bestaande IT- en beheeromgeving van BWB.
4	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Op welke wijze worden prioriteiten bepaald indien meerdere verzoeken gelijktijdig worden aangeboden?	Bij gelijktijdige verzoeken zullen prioriteiten in de praktijk in onderling overleg tussen BWB en Opdrachtnemer worden bepaald. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij in het Plan van Aanpak beschrijven op welke wijze zij omgaan met planning, prioritering, afstemming en flexibiliteit bij veranderende behoeften en gelijktijdige verzoeken.
5	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Welke interne rollen zijn vanuit BWB beschikbaar voor afstemming (product owner, functioneel beheer, architectuur, security)?	Binnen BWB zijn verschillende interne rollen beschikbaar voor afstemming en samenwerking rondom de uitvoering van de RPA-dienstverlening. Afhankelijk van het onderwerp en de aard van de werkzaamheden kan hierbij onder andere gedacht worden aan: • applicatiebeheer; • proceseigenaren en key-users vanuit de business; • betrokken ICT- en beheerpartijen; • informatiebeveiliging/privacy; • contactpersoon en coördinatie vanuit BWB. Vanuit BWB wordt in eerste instantie een vaste contactpersoon aangewezen die fungeert als primair aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en zorgdraagt voor de coördinatie met eventuele andere betrokken interne stakeholders. De exacte betrokkenheid en inrichting van overleg- en afstemmingsstructuren kunnen per traject of wijziging verschillen.

6	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Verwacht u een proactieve monitoringdienst inclusief periodieke health checks en rapportages en kunt u dit toelichten?	BWB verwacht dat de Opdrachtnemer proactief invulling geeft aan monitoring, signalering en beheer van de RPA-oplossingen. Dit sluit o.a. aan bij de eisen EB08 t/m EB11. BWB schrijft daarbij geen specifieke vorm of frequentie van health checks of rapportages voor. Inschrijvers worden gevraagd om in het Plan van Aanpak toe te lichten op welke wijze zij monitoring, beheer, rapportage en proactieve ondersteuning vormgeven en welke aanvullende dienstverlening zij hierin aanbieden.
7	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Welke responstijden en oplostijden verwacht BWB voor incidenten en productieproblemen?	BWB geeft geen vaste responstijden of oplostijden. BWB verwacht dit nader overeen te komen in de definitieve SLA.
8	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Kunt u inzicht geven / toelichting geven in de verwachte roadmap of pipeline voor nieuwe robotprocessen gedurende de contractperiode?	BWB heeft op dit moment geen volledig uitgewerkte meerjarige roadmap of vaste pipeline voor nieuwe robotprocessen vastgesteld. De behoefte aan nieuwe RPA-oplossingen ontstaat grotendeels op basis van operationele ontwikkelingen, optimalisatievraagstukken en verzoeken vanuit de organisatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen geraamde omvang en budgetten zijn gebaseerd op de ervaringen, inzet en ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Hieraan kunnen echter geen garanties worden ontleend ten aanzien van toekomstige volumes of aantallen opdrachten gedurende de contractperiode.
9	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Hoeveel uur is in de afgelopen 12 maanden besteed aan bestaande RPA-processen (beheer versus ontwikkeling) en kunt u dit toelichten?	In de periode van 01-04-2025 tot en met 30-03-2026 is in totaal 373,2 uur besteed aan de RPA-dienstverlening binnen BWB. Deze inzet had betrekking op zowel: • beheer en onderhoud van bestaande robotprocessen; • ondersteuning bij incidenten en wijzigingen; • optimalisaties en doorontwikkeling van bestaande processen; • ontwikkeling van nieuwe of aangepaste RPA-functionaliteiten. BWB beschikt niet over een formele uitsplitsing tussen beheeruren en ontwikkeluren binnen deze periode. De daadwerkelijke inzet fluctueert daarnaast afhankelijk van operationele ontwikkelingen, wijzigingen in applicaties, incidenten en nieuwe automatiseringsverzoeken vanuit de organisatie. De hierboven genoemde uren zijn gebaseerd op ervaringen uit voorgaande jaren. Aan deze uren kunnen geen rechten, garanties of verplichte afnameverwachtingen worden ontleend voor de toekomstige afname gedurende de contractperiode.
10	Aanbesteding algemeen	Algemeen	In de aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst wordt gesproken over een raamovereenkomst. In de aankondiging lijkt bij de toegepaste techniek te zijn vermeld dat geen sprake is van een raamovereenkomst. Kunt u bevestigen dat de opdracht juridisch wordt vormgegeven als een raamovereenkomst en dat eventuele andersluidende tekst in de aankondiging niet leidend is?	BWB verduidelijkt dat de onderhavige aanbesteding strekt tot het sluiten van een raamovereenkomst. De kwalificatie “overheidsopdracht” in de TenderNed-publicatie betreft uitsluitend de technische aanduiding in het formulier. De aard van de overeenkomst volgt uit de aanbestedingsstukken met de daarin genoemde maximale opdrachtwaarde, en de concept-raamovereenkomst.
11	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Voor een beheerste start van de dienstverlening is toegang nodig tot de bestaande UiPath-omgeving, broncode, repositories, robotdocumentatie, procesbeschrijvingen, logging, testgegevens, credentials/rollen en eventuele documentatie van de huidige beheerder of ontwikkelaar. Kunt u bevestigen dat BWB deze informatie en toegang tijdig beschikbaar stelt aan de opdrachtnemer? Kunt u daarnaast aangeven of de werkzaamheden voor intake, overdracht, analyse van de bestaande robots en inrichting van beheerprocessen declarabel zijn tegen het overeengekomen uurtarief, of dat BWB verwacht dat deze werkzaamheden zonder afzonderlijke vergoeding plaatsvinden?	Met betrekking tot uw eerste vraag, verwijzen wij naar het antwoord bij vraag 23. Ten aanzien van uw tweede vraag inzake intake, overdracht, analyse van bestaande robots en inrichting van beheerprocessen schrijft BWB geen vaste werkwijze of verrekenmethodiek voor. BWB laat het aan Inschrijvers om in hun Plan van Aanpak toe te lichten op welke wijze zij deze werkzaamheden opnemen binnen hun dienstverlening. Daarbij verwacht BWB wel dat deze werkzaamheden proportioneel worden ingericht en in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de opdracht.

12	Aanbesteding algemeen	Algemeen	De robotprocessen kunnen afhankelijk zijn van applicaties, portalen, databases, API's of diensten van derden. Kunt u bevestigen dat BWB verantwoordelijk is voor het organiseren van toegang, autorisaties en medewerking van derde leveranciers wanneer dit nodig is voor beheer, wijziging of ontwikkeling van robotprocessen? Kunt u daarnaast bevestigen dat vertragingen of beperkingen veroorzaakt door derde leveranciers niet worden toegerekend aan opdrachtnemer, voor zover opdrachtnemer deze afhankelijkheden tijdig signaleert?	BWB bevestigt dat zij verantwoordelijk is voor het organiseren van de benodigde interne afstemming en, waar noodzakelijk, de betrokkenheid van relevante derde partijen voor zover dit betrekking heeft op toegang, autorisaties of benodigde medewerking binnen de systemen en omgeving van BWB. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat afhankelijkheden richting derde leveranciers, applicatiebeheerders of andere betrokken partijen tijdig worden gesignaleerd en actief worden afgestemd met BWB. Indien vertragingen of beperkingen ontstaan als gevolg van afhankelijkheden van derde partijen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, zullen deze in redelijkheid worden beoordeeld. Daarnaast geldt dat van de consultant flexibiliteit wordt verwacht. Indien sprake is van wachttijden als gevolg van afhankelijkheden van derden, wordt verwacht dat de consultant niet afwacht maar andere werkzaamheden uitvoert voor BWB of inzetbaar is voor andere opdrachtgevers. Eventuele wachttijd als gevolg van dergelijke afhankelijkheden wordt in beginsel niet als declarabele tijd beschouwd.
13	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Zijn er piekmomenten in het jaar dat er meer beheer nodig is?	Ja. Binnen BWB zijn gedurende het jaar piekmomenten aanwezig waarbij de beheerbehoefte rondom de RPA-processen kan toenemen.
14	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Is er dashboard tooling aanwezig met robotdata?	Op dit moment beschikt BWB niet over afzonderlijke dashboardtooling of een dedicated rapportageomgeving voor robotdata. Momenteel wordt voornamelijk gebruikgemaakt van de beschikbare overzichten, logging en monitoringfunctionaliteiten binnen UiPath Orchestrator voor inzicht in de werking en status van de robotprocessen.
15	Aanbesteding algemeen	Algemeen	Wat zijn de huidige KPI's voor de performance van de verschillende robots en hoe worden deze gemeten en gemonitord?	BWB hanteert op dit moment geen formeel vastgestelde KPI-set of afzonderlijke prestatie-indicatoren per robotproces. De monitoring van de huidige robotprocessen vindt voornamelijk plaats via de beschikbare logging-, monitoring- en rapportagefunctionaliteiten binnen UiPath Orchestrator en de betrokken applicaties.
16	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	Kunt u een indicatie geven van de verwachte jaarlijkse inzet in uren voor beheer, incidenten en nieuwe ontwikkeling afzonderlijk?	BWB kan op dit moment geen exacte afzonderlijke urenverdeling geven voor beheer, incidentafhandeling en nieuwe ontwikkeling. De benodigde inzet is afhankelijk van operationele ontwikkelingen, wijzigingen in applicaties, incidenten en nieuwe automatiseringsverzoeken vanuit de organisatie. De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen geraamde omvang van de aanbesteding is gebaseerd op de inzet in de afgelopen jaren en geeft een indicatie van de verwachte uren en vormen geen gegarandeerde afname. Zowel de daadwerkelijke inzet als de verdeling van werkzaamheden kunnen gedurende de contractperiode fluctueren binnen de omvang van de aanbesteding.

17	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	Wat wordt bedoeld met “stroomlijnen en verbeteren van de RPA-processen” en wordt verwacht dat de opdrachtnemer proactief bestaande robots optimaliseert?	Met “stroomlijnen en verbeteren van de RPA-processen” wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer niet uitsluitend reactief beheer uitvoert, maar ook actief meedenkt over optimalisaties van bestaande robotprocessen en de onderliggende werkwijze. Voor het tweede deel van uw vraag verwijzen wij naar het antwoord op vraag 6.
18	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	In paragraaf 2.2 Doel en Scope benoemt u "Ontwikkelen en beheren van nieuwe robotprocessen in opdracht van BWB". Hoeveel processen staan er momenteel op de backlog om te robotiseren?	BWB beschikt op dit moment niet over een formeel vastgestelde of volledig uitgewerkte backlog met te robotiseren processen. Wel zijn binnen de organisatie voortdurend processen en optimalisatievraagstukken in beeld waarbij robotisering mogelijk toegevoegde waarde kan bieden. De behoefte aan nieuwe RPA-oplossingen ontstaat grotendeels vanuit operationele ontwikkelingen, wijzigingen in processen, signalen vanuit de business en kansen voor verdere automatisering.
19	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	In paragraaf 2.2 Doel en Scope benoemt u "bestaande robotprocessen volledig kunnen overnemen". Wat bedoelt u precies met "overnemen"?	Met “bestaande robotprocessen volledig kunnen overnemen” wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer in staat moet zijn om de huidige RPA-processen zelfstandig te beheren, onderhouden, analyseren, wijzigen en verder door te ontwikkelen binnen de bestaande omgeving van BWB.
20	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	Wat is de verwachte verhouding qua ureninzet tussen beheer en ontwikkeling?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 16
21	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.2	Wat is de verwachte ureninzet per maand verdeeld over de in de scope benoemde onderdelen gebaseerd op de huidige ervaringen? In het bijzonder de beheerlast en het ontwikkelen van een robot.	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 9
22	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.3	Kunt u aangeven hoeveel van de bestaande robotprocessen bedrijfskritisch zijn en welke beschikbaarheidseisen hiervoor gelden?	Op het moment van opstellen van de aanbestedingsdocumenten worden de volgende bestaande robotprocessen binnen BWB als bedrijfskritisch beschouwd: • Bezwaarafhandeling WOZ-bezwaren; • Aanvulling op berichtenverkeer; • Verwerking printbestanden; • Verwerking van documenten rechtbank; • Objectbeheer; • Afhandeling kwijtscheldingsverzoek. Voor deze processen geldt dat verstoringen directe impact kunnen hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering, wettelijke termijnen en/of de dienstverlening richting inwoners en ketenpartners. BWB heeft hiervoor geen afzonderlijke formele uptime-percentages of beschikbaarheidseisen opgenomen.
23	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.3	Zijn de bestaande robotprocessen volledig gedocumenteerd en overdraagbaar beschikbaar bij contractstart? Kunt u dit toelichten?	Voor de huidige robotprocessen zijn procesbeschrijvingen beschikbaar, zoals opgenomen in paragraaf 2.3 van de aanbestedingsleidraad. BWB streeft ernaar de bestaande documentatie en beschikbare kennis bij contractstart zorgvuldig over te dragen aan de Opdrachtnemer. De mate van detail en actualiteit van de documentatie kan per robotproces verschillen. Van de Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat deze in staat is bestaande RPA-processen zelfstandig te analyseren, over te nemen, te beheren en waar nodig verder te documenteren en te optimaliseren.

24	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.3	Welke versiebeheer- en deploymentmethodiek wordt momenteel gebruikt binnen het REF-framework?	Binnen de huidige RPA-omgeving wordt gewerkt met een gestandaardiseerde ontwikkelstructuur gebaseerd op het Robotic Enterprise Framework (REF) en herbruikbare libraries, zoals opgenomen in paragraaf 2.3 van de aanbestedingsleidraad. BWB schrijft geen specifieke versiebeheer- of deploymenttooling en/of vaste deploymentmethodiek voor. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat versiebeheer, documentatie, testbaarheid en overdraagbaarheid van de ontwikkelde robotprocessen structureel worden geborgd conform de eisen uit het Programma van Eisen. BWB staat open voor een passende en professioneel ingerichte werkwijze die aansluit op de bestaande UiPath- en REF-inrichting van de organisatie.
25	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.3	Welke UiPath-producten/modules worden momenteel gebruikt naast UiPath Cloud (bijv. Orchestrator, AI Center, Document Understanding)?	BWB maakt gebruik van UiPath Studio, UiPath Robot, UiPath Orchestrator (waarbij we gebruik maken van queues, triggers, 365 connections & e-mail notificaties).
26	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 2.3	Zijn er testomgevingen beschikbaar van de applicaties of wordt er ontwikkeld in productie?	BWB beschikt over een gescheiden ontwikkel- en productieomgeving voor de RPA-dienstverlening. Ontwikkeling van robotprocessen vindt in beginsel plaats in de ontwikkelomgeving en niet rechtstreeks in productie. Voor een deel van de betrokken applicaties zijn test- en/of acceptatiemogelijkheden beschikbaar. De beschikbaarheid en inrichting hiervan kan echter per applicatie, leverancier of proces verschillen.
27	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.4	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met meerwerk indien het uitgavenplafond wordt bereikt terwijl lopende werkzaamheden nog niet zijn afgerond?	Werkzaamheden boven het plafond kunnen alleen plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke opdracht en goedkeuring.
28	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.4	In de aanbestedingsstukken wordt een maximale opdrachtwaarde van € 60.000 excl. btw genoemd, met een mogelijke verhoging van maximaal 20% tot € 72.000 excl. btw. Tegelijkertijd heeft de overeenkomst een initiële looptijd van 1 jaar en kan deze 3 keer met 1 jaar worden verlengd. Kunt u bevestigen of de maximale opdrachtwaarde van € 60.000 excl. btw geldt voor de volledige looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, of dat dit bedrag geldt per contractjaar? Kunt u daarnaast bevestigen of de mogelijke verhoging tot € 72.000 excl. btw eveneens geldt voor de volledige looptijd inclusief verlengingen, of per contractjaar?	BWB bevestigt dat de in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4. genoemde maximale opdrachtwaarde van € 60.000 excl. btw geldt per contractjaar. De in de aanbestedingsstukken opgenomen mogelijkheid tot verhoging met maximaal 20% geldt eveneens per contractjaar, hetgeen leidt tot een maximaal bedrag van € 72.000 excl. btw per contractjaar. De in TenderNed opgenomen geraamde opdrachtwaarde van € 288.000 excl. btw betreft de totale geraamde maximale opdrachtwaarde over de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief de mogelijke verlengingen en toepassing van de genoemde uitzonderingsmarge.
29	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.5.2	Zijn reis- en verblijfskosten separaat declarabel? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Nee. Reis- en verblijfskosten zijn niet separaat declarabel. Het all-in uurtarief omvat alle kosten, waaronder personeelskosten, reis- en verblijfskosten en administratiekosten.
30	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.5.3	Zijn aanvullende security-screenings of BIO-compliance eisen van toepassing naast de genoemde VOG-verplichting? Kunt u dit toelichten?	Naast de in de aanbestedingsleidraad opgenomen VOG-verplichting zijn op dit moment geen aanvullende verplichte security-screenings of expliciete BIO-certificeringseisen opgenomen voor Inschrijvers of consultants. Wel wordt van Opdrachtnemer verwacht dat werkzaamheden worden uitgevoerd conform de binnen BWB geldende informatiebeveiligings-, privacy- en autorisatiekaders. Dit omvat onder andere het zorgvuldig omgaan met toegang tot systemen, persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie, passend binnen de geldende AVG- en beveiligingseisen van BWB.
31	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.5.3	Het beschrijvend document bepaalt dat werknemers van Opdrachtnemer dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 3 maanden. Opdrachtnemer laat een uitvoerige pre-employment screening uitvoeren bij haar werknemers voordat zij in dienst treden, waarvan het overleggen van een VOG onderdeel is. Bent u bereid om de eis van het overleggen van een VOG achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre-employment screening door Opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	BWB is hiertoe niet bereid.

32	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 3.5.4	Kunt u bevestigen dat het opgegeven uurtarief geldt voor alle typen werkzaamheden, ongeacht profiel of complexiteit? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Ja wij bevestigen dat inschrijver één integraal uurtarief dient op te geven voor de gevraagde dienstverlening ongeacht profiel of complexiteit, conform het gestelde in paragraaf 5.3. van de Aanbestedingsleidraad.
33	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 4.4	De aanbestedingsstukken vragen om een geldig UiPath Certified Advanced RPA Developer-certificaat of gelijkwaardig. Kunt u aangeven welke certificeringen of bewijsstukken BWB als gelijkwaardig accepteert? Kunt u bevestigen dat een verifieerbaar UiPath-certificaat, eventueel aangevuld met aantoonbare praktijkervaring in UiPath-ontwikkeling en beheer, kan worden gebruikt om gelijkwaardigheid aan te tonen?	In antwoord op uw eerste vraag: Met gelijkwaardige certificaten worden UiPath certificaten bedoeld. Bijvoorbeeld UiPath RPA Developer Advanced of UiPath Certified Professional Automation Developer Professional. Met betrekking tot uw tweede vraag: praktijkervaring kan niet in de plaats komen van de gevraagde geldige certificering.
34	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 4.4	Bent u bereid de eis dat iemand de certificaat moet hebben te laten vervallen indien inschrijver aantoonbaar kan laten zien dat de training met goed gevolg is afgerond en beschikt over aantoonbare werkervaring met UiPath?	Daartoe is BWB niet bereid. Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 33
35	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.2	Bent u bereid kennisoverdracht en gedeeltelijke zelfredzaamheid van de organisatie als expliciete meerwaarde mee te wegen binnen de kwaliteitsbeoordeling? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Kennisoverdracht en ondersteuning richting de organisatie worden al meegewogen onder K1.4 Samenwerking, communicatie en kennisoverdracht. Ook K1.3 ziet op kennisborging en kennisontwikkeling.
36	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.2	Kunt u toelichten welke aspecten binnen het kwalitatieve criterium in de praktijk het zwaarst wegen bij de beoordeling van het Plan van Aanpak?	In paragraaf 5.2. is de tabel van puntentelling opgenomen. Hierin krijgt K.1.1. de meeste punten, en weegt daarmee het zwaarst.
37	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.2 K1.1	Wat zijn momenteel de grootste risico's op technisch, organisatorisch en operationeel vlak van de huidige robotprocessen, en welke mitigerende maatregelen heeft u hierop ondernomen?	BWB kan dit niet beantwoorden. BWB verwacht dat de Opdrachtnemer in het Plan van Aanpak (K.1.1.) aandacht besteedt aan kwaliteitsborging, continuïteit en beheersmaatregelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
38	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.2 K1.1	Wij lezen in uw uitvraag dat u een gedetailleerd plan van aanpak vraagt waarbij K1.1 een bredere scope lijkt te omvatten dan uw uitvraag en uw beschikbare budget. Bent u bereid K1.1 Plan van Aanpak terug te brengen tot de scope van de uitvraag?	Daartoe is BWB niet bereid.
39	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.2 K1.4	Zijn er voor bestaande robotprocessen proceseigenaren/experts aangewezen die benaderd kunnen worden in geval van incidenten?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 5
40	Aanbestedings-leidraad	Paragraaf 5.4.1	Inschrijvers moeten een concept-SLA indienen. Kunt u bevestigen of BWB minimumwaarden hanteert voor responstijden, oplostijden, functiehersteltijden en rapportagefrequentie? Indien geen vaste minimumwaarden worden voorgeschreven, mogen inschrijvers dan zelf een passende SLA voorstellen, mits deze aansluit op de gevraagde dienstverlening en beschikbaarheid?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 7
41	Concept overeenkomst	Artikel 3	"Artikel 3 Overeenkomst bevat een fatale termijn. Opdrachtnemer stelt voor de fatale termijn te vervangen door een indicatieve termijn. Er kunnen zich (onvoorziene) omstandigheden en/of vertragingen voordoen die niet altijd binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Is Opdrachtgever bereid de volgende bepaling op te nemen? "De overeengekomen termijnen zijn slechts fatale termijnen indien zulks expliciet schriftelijk is overeengekomen.""	Daartoe is BWB niet bereid.

42	Concept overeenkomst	Artikel 1.7	"In art. 1.7 van de Overeenkomst wordt bepaald dat de Overeenkomst prevaleert ten opzichte van de Nota van Inlichtingen. Dit acht Opdrachtnemer niet redelijk, aangezien mogelijke afwijkingen van de Overeenkomst o.g.v. van de Nota van Inlichtingen hierdoor niet prevaleren ten opzichte van de Overeenkomst, terwijl dit wel de bedoeling is. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen: de Nota(s) van Inlichtingen; de Overeenkomst; de Aanbestedingsleidraad; de GIBIT 2025; de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen; de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ingediende inschrijving, d.d. [dag maand jaar], kenmerk [kenmerk]. Indien u niet bereid bent om de bovenstaande rangordebepaling op te nemen in de Overeenkomst, kunt dan garanderen dat de aanpassingen o.g.v. van de Nota van Inlichtingen worden opgenomen in de Overeenkomst?"	Hiermee wordt de definitieve raamovereenkomst bedoeld. De wijzigingen in de conceptovereenkomst die volgen uit de Nota('s) van inlichtingen zullen in de definitieve raamovereenkomst worden verwerkt.
43	Concept overeenkomst	Artikel 10.2	In verband met door Opdrachtnemer verplicht uit te voeren client- en opdrachtacceptatie procedures verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever akkoord te gaan met het wederkerig van dit artikel zodanig dat voor overdracht van rechten en verplichtingen uit de overeenkomst door Opdrachtgever ook voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer vereist is, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Bent u hiertoe bereid?	Nee daartoe is BWB niet bereid.
44	Concept overeenkomst	Artikel 4.1	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het all-in uurtarief exclusief btw moet worden ingediend. In de conceptovereenkomst lijkt echter te worden verwezen naar een uurtarief inclusief btw. Kunt u bevestigen dat inschrijvers het uurtarief exclusief btw moeten aanbieden en dat dit uurtarief ook exclusief btw in de overeenkomst wordt opgenomen, waarna btw conform de wettelijke regels afzonderlijk in rekening wordt gebracht?	Het uurtarief moet exclusief btw worden aangeboden. De verwijzing in de conceptovereenkomst naar inclusief btw is een kennelijke verschrijving en wordt in de definitieve overeenkomst aangepast naar exclusief btw.
45	Concept overeenkomst	Artikel 4.1	Hoe gaat opdrachtgever bijdragen aan behalen van de planning? E.g. beschikbaar stellen van robot account, toegang tot test omgevingen en beschikbaarheid van proces experts en welke teams zijn hiervoor beschikbaar binnen BWB?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 2 en 5
46	Concept overeenkomst	Artikel 5.2	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor eventuele openstaande boetes of andere kosten met te betalen facturen te verrekenen." Op welke boetes doelt de opdrachtgever bij de bepaling dat deze verrekend kunnen worden met facturen?	Boetes zoals bedoeld in de GIBIT voorwaarden.
47	Concept overeenkomst	Artikel 6.2	Artikel 6.2 Overeenkomst schrijft voor dat de overeenkomst nog driemaal met 1 jaar kan worden verlengd. Bent u bereid toe te voegen dat verlenging altijd in overleg en schriftelijke overeenstemming plaatsvindt?	Nee. Ten grondslag aan de besluitvorming over een verlenging ligt de evaluatie van de geleverde prestatie. Op basis hiervan besluit BWB of de overeenkomst wordt verlengd. BWB zal de verlenging schriftelijk bevestigen.
48	Concept overeenkomst	Artikel 6.3	In 6.3 staat een verkeerde datum. Wat is de juiste datum?	De juiste einddatum bij volledige benutting van alle verlengingen is 31-12-2030. De datum 31-12-2020 in de conceptovereenkomst is een kennelijke verschrijving en wordt in de definitieve overeenkomst gecorrigeerd.
49	Concept overeenkomst	Artikel 6.3	In de aanbestedingsleidraad wordt vermeld dat de overeenkomst, na volledige benutting van de verlengingsopties, uiterlijk eindigt op 31 december 2030. In de conceptovereenkomst lijkt echter een einddatum van 31 december 2020 te zijn opgenomen. Kunt u bevestigen dat 31 december 2030 de correcte einddatum is bij volledige benutting van de verlengingsopties en dat 31 december 2020 een kennelijke verschrijving betreft?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 48

50	Concept overeenkomst	Artikel 6.3	In artikel 6.3 van de Overeenkomst is opgenomen dat de overeenkomst, als gebruik wordt gemaakt van alle verlengingen, eindigt op 31-12-2020. Deze datum is evident onjuist. Kunt u bevestigen dat de juiste einddatum van de overeenkomst 21-12-2030 (conform de aanbestedingsleidraad) dient te zijn en artikel 6.3 dienovereenkomstig corrigeren?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 48
51	Concept overeenkomst	Artikel 6.4	In 6.4 staat dat vanaf de eerste dag alles operationeel is. Wat wordt hiermee bedoeld? Zijn er afhankelijkheden van de opdrachtgever, zoals faciliteren van toegang en hardware van toepassing op deze clause? Kunt u dit toelichten?	BWB zorgt voor het faciliteren van tijdige toegang en eventuele hardware. Na de gunning van de opdracht zal met de opdrachtnemer een overleg c.q. afstemmoment plaatsvinden.
52	Concept overeenkomst	Algemeen	"Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen: ""Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden.""	BWB acht het borgen van arbeidsrechtelijke, organisatorische en onafhankelijkheidsvereisten in beginsel de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Wij zien daarom geen aanleiding om de overeenkomst hiermee aan te vullen.
53	Concept overeenkomst	Algemeen	"Een algemeen geformuleerde clause ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen: "Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is." Bent u hiertoe bereid?"	Nee hiertoe is BWB niet bereid. Artikel 7 van de conceptovereenkomst acht BWB toereikend.
54	GIBIT	Artikel 9	In dit artikel is opgenomen dat acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Dat is een voor Opdrachtnemer een te beperkte en te afhankelijke wijze van acceptatie. Acceptatie zou immers ook plaats moeten vinden indien de ICT Prestatie voldoet aan de overeenkomst. Bent u bereid naast deze wijze van acceptatie toe te voegen dat acceptatie ook schriftelijk plaats kan vinden?	BWB houdt vast aan artikel 9 in het licht van de aard en omvang van deze opdracht en verwijst naar Kwaliteitscriteria 1.2. en 1.4 in de aanbestedingsleidraad.
55	GIBIT	Artikel 10	Hoe worden incidenten ingediend (bijv. via een ticketingsysteem)?	BWB schrijft geen specifiek ticketingsysteem voor. Inschrijvers kunnen in hun Plan van Aanpak beschrijven hoe incidentmelding en opvolging wordt ingericht. Wij verwijzen u ook naar de beantwoording van vraag 3
56	GIBIT	Artikel 12	art. 12 (Garantie) Bent u bereid af te spreken dat ook voor garantieverplichtingen een beroep op overmacht mogelijk blijft en dat Opdrachtgever bij een tekortkoming eerst een ingebrekestelling met redelijke termijn stuurt conform het BW? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hiertoe niet bereid bent?	BWB houdt vast aan artikel 12 van de GIBIT 2025 en neemt de voorgestelde aanvulling niet over. BWB zal deze bepalingen toepassen met inachtneming van de wet en de concrete omstandigheden van het geval. Voor zover sprake is van overmacht wordt dit beoordeeld binnen het toepasselijke juridische kader en de overeenkomst als geheel.

57	GIBIT	Artikel 19	"Het is voor Opdrachtnemer van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard. Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 19: ""Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de werkzaamheden of diensten.""	BWB neemt het voorgestelde tekstvoorstel niet over en houdt vast aan artikel 19 van de GIBIT 2025 en de overige aanbestedingsstukken. BWB heeft deze bepaling beoordeeld in het licht van de aard, omvang en risico's van deze opdracht en acht toepassing hiervan proportioneel.
58	GIBIT	Artikel 19	"Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals opgenomen in artikel 19 de volgende uitzonderingen overeen: “De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtnemer in dienst, voor Opdrachtnemer werkzaam, of aan Opdrachtnemer verbonden, namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.""	BWB neemt de voorgestelde aanvullende uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht niet over en houdt vast aan artikel 19 van de GIBIT 2025. Voor zover openbaarmaking dwingend uit wet- of regelgeving voortvloeit, zal dit binnen het toepasselijke juridische kader worden beoordeeld.
59	GIBIT	Artikel 22	In de toelichting op artikel 22 GIBIT staat het volgende: “Het is voor Opdrachtgevers immers van groot belang dat zij toegang blijven houden tot de met de ICT Prestatie verwerkte Data (hun eigen Data).” Kunt u bevestigen dat met ‘de Data’ als bedoeld in artikel 22 van de GIBIT uitsluitend wordt bedoeld op de data van Opdrachtgever?	BWB is van mening dat artikel 22 en de toelichting hier voldoende duidelijkheid in geeft.
60	GIBIT	Artikel 28	"Opdrachtnemer is bereid om mee te werken aan een audit, voor zover de audit ziet op naleving van de AVG in verband met de uitvoering van de overeenkomst, alsmede ter controle op de juistheid van de verzonden facturen. Kunt u ter vervanging van artikel 28 akkoord gaan met onderstaand tekstvoorstel? “Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer mee te werken aan een controle (maximaal 1 keer per jaar) door een externe accountant van de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verzonden facturen, alsmede compliance met de verwerking van persoonsgegevens onder deze Overeenkomst.""	Nee daarmee kan BWB niet akkoord gaan. Ter verduidelijking: Reguliere audits vinden niet vaker dan eenmaal per jaar plaats, tenzij sprake is van een beveiligingsincident, privacy-incident, wettelijke verplichting, instructie van een toezichthouder, gerede twijfel aan naleving of een andere zwaarwegende reden.

61	GIBIT	Artikel 36	In artikel 36 is opgenomen dat indien er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat middels de hosting verwerkte gegevens onrechtmatig zijn jegens derden, Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk zal informeren. Kunt u bevestigen dat voornoemde informatieplicht de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever ten aanzien van de rechtmatigheid van door haar verwerkte gegevens onverlet laat?	Nee dat kan BWB niet bevestigen. Dit artikel houdt verband met de aansprakelijkheid van Leverancier voor gehoste gegevens en de wettelijke vrijwaring (artikel 6:196c BW). Uit de wet zou kunnen worden afgeleid dat de Leverancier gerechtigd is gehoste gegevens prompt te verwijderen indien er een claim komt dat bepaalde informatie onrechtmatig is opgeslagen. Het artikel regelt dat het uitgangspunt is dat Opdrachtgever eerst over dergelijke claims wordt geïnformeerd (lid 2) en over dergelijke claims altijd overleg met Opdrachtgever plaatsvindt, tenzij de spoedeisendheid maakt dat dergelijk overleg niet kan worden afgewacht (lid 3).
62	GIBIT	Artikel 1.31	art. 1.31 (Definitie maatwerk) Wij wensen de definitie van Maatwerkprogrammatuur als volgt aan te passen: “Specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde programmatuur”, zodat aanpassingen in en inrichtingen van Standaardprogrammatuur daar niet onder vallen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u toelichten waarom u hiermee niet akkoord gaat?	BWB bevestigt dat in deze aanbesteding niet is inbegrepen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor aanpassingen aan standaardprogrammatuur zoals in paragraaf 2.3 van de aanbestedingsleidraad is genoemd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschreven werkzaamheden in UiPath.
63	GIBIT	Artikel 10.16	art. 10.16 (Upgrade/ Update) Het is in het belang van Opdrachtgever om niet te lang te wachten met een Update/Upgrade. Bent u bereid overeen te komen dat u maximaal 6 maanden mag achterlopen met het in gebruik nemen van een Update of Upgrade? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hiertoe niet bereid bent?	BWB neemt geen harde termijn van maximaal zes maanden op voor alle updates en upgrades, maar verduidelijkt dat updates en upgrades niet onredelijk worden uitgesteld. Security-kritieke updates en updates die noodzakelijk zijn voor continuïteit of wettelijke naleving worden met passende voortvarendheid opgepakt.
64	GIBIT	Artikel 11.5	art. 11.5 (Facturatie) Leverancier doet haar uiterste best om zich aan de afgesproken termijnen te houden, maar dat is niet altijd haalbaar. Zo is het bijvoorbeeld niet reëel om alle werkzaamheden die vóór de jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te factureren, onder andere vanwege de feestdagen in die periode. Kunt u ermee instemmen om aan dit artikel de volgende zin toe te voegen: "Voorgaande laat de verjaringstermijn van de vordering waar de factuur op ziet, onverlet."? Als u hier niet mee kunt instemmen, kunt u toelichten waarom u hiermee niet kunt instemmen?	Wij achten deze toevoeging niet nodig. Artikel 11.5. bevat een administratieve factureringstermijn, zonder dat daaraan expliciet verval is gebonden. Partijen kunnen in de overeenkomst een datum vastleggen waarop alle werkzaamheden die vóór een jaarwisseling zijn verricht, gefactureerd dienen te zijn. Wij hebben hierover niets vastgelegd.
65	GIBIT	Artikel 17.3	art. 17.3 (hoogte aansprakelijkheid) Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 16.3 ten aanzien van zaakschade niet proportioneel. Bent u bereid de aansprakelijkheid voor zaakschade te beperken tot maximaal €1.250.000 per jaar? Als u hiertoe niet bereid bent, kunt u toelichten waarom u hiertoe niet bereid bent en verzoeken wij u een alternatieve eis te stellen die in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit, zodat dit aansluit bij de standaarden uit de verzekeringsbranche in onze branche.	Nee, BWB is niet bereid om voor zaakschade een afwijkende aansprakelijkheidslimiet van EUR 1.250.000 per jaar overeen te komen. BWB houdt vast aan de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2025. Daarbij weegt BWB mee dat de dienstverlening ziet op beheer en ontwikkeling van RPA-processen binnen een publiekrechtelijke omgeving, met afhankelijkheden voor continuïteit, gegevensverwerking en betrouwbare uitvoering van bedrijfsprocessen. BWB acht de in de GIBIT opgenomen regeling daarom proportioneel en ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
66	GIBIT	Artikel 17.4	"Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot een bedrag van maximaal éénmaal (1) de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer en diens leidinggevende ondergeschikten. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen, maar niet beperkt, gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie is uitgesloten. Wij zouden daarom het volgende tekstvoorstel willen doen: “De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is per contractjaar beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal het aan Opdrachtnemer verschuldigde en betaalde honorarium in dat contractjaar, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen echter niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en reputatieschade is expliciet uitgesloten.” Bent u bereid bovenstaand tekstvoorstel op te nemen in de Overeenkomst?"	Nee, BWB is niet bereid de voorgestelde beperking van aansprakelijkheid op te nemen. BWB houdt vast aan artikel 17.4 van de GIBIT 2025 en de aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 als geheel. Daarbij weegt BWB mee dat de dienstverlening ziet op beheer en ontwikkeling van RPA-processen binnen een publiekrechtelijke omgeving, met afhankelijkheden voor continuïteit, gegevensverwerking en betrouwbare uitvoering van bedrijfsprocessen. BWB acht de in de GIBIT opgenomen regeling daarom proportioneel en ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.

67	GIBIT	Artikel 17.5	"Artikel 16.5 schrijft een aantal situaties voor waarin de beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen. Wij hebben hier een aantal vragen over: a. Met betrekking tot sub i): kunt u nader toelichten hoe deze uitsluiting van beperking zich verhoudt tot de in artikel 17.3 opgenomen beperking? b. Met betrekking tot sub ii): het is standaard rechtspraak om beperking van aansprakelijkheid uit te sluiten voor zover het betreft opzet of grove schuld van leidinggevend personeel, niet ieder personeel. Bent u bereid het artikel hierop aan te passen en derhalve alleen leidinggevend personeel op te nemen? c. Met betrekking tot sub iv) boetes: Artikel 17.5 iv) bepaalt dat Opdrachtnemer onbeperkt aansprakelijk is voor boetes van de toezichthoudende autoriteit voor zover die boetes rechtstreeks aan Opdrachtnemer hadden kunnen worden opgelegd. Onder de AVG worden boetes opgelegd op basis van door de betreffende autoriteit geconstateerde eigen gedrag van verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker (artikel 58 lid 1 sub i jo. artikel 83 AVG). Bovendien wordt de boete mede gebaseerd op eventuele eerdere overtredingen van de betreffende partij, alsmede op dienst omzet. Onder deze omstandigheden dient een eventueel aan Opdrachtgever opgelegd boete voor rekening van Opdrachtgever te blijven. Gelet op het voorgaande verzoeken wij om artikel 17.5 iv) buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Indien u hier onverhoopt niet mee kan instemmen, bent u dan bereid aan artikel 17.5 iv) het volgende toe te voegen? "In afwijking van artikel 17.5 iv) GIBIT-2025 wordt onder schade uitdrukkelijk niet begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete voor zover die is gebaseerd op een door de betreffende instantie aangenomen eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever of bijzondere omstandigheden die specifiek Opdrachtgever betreffen.""	Artikel 16.5 is door BWB niet aangetroffen. BWB houdt vast aan artikel 17.5 van de GIBIT 2025 en neemt de voorgestelde aanpassingen niet over. Daarbij weegt BWB mee dat de dienstverlening ziet op beheer en ontwikkeling van RPA-processen binnen een publiekrechtelijke omgeving, met afhankelijkheden voor continuïteit, gegevensverwerking en betrouwbare uitvoering van bedrijfsprocessen. BWB acht de in de GIBIT opgenomen regeling daarom proportioneel en ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
68	GIBIT	Artikel 19.5 en 27.14	Kunt u bevestigen dat vertrouwelijke Informatie en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen in overeenstemming met algemene systeem archivering of back-up richtlijnen van deze artikelen worden uitgezonderd?	BWB houdt vast aan artikel 19.5 en artikel 27.14 van de GIBIT 2025. BWB heeft deze bepalingen beoordeeld in het licht van de aard, omvang en risico's van deze opdracht en acht toepassing hiervan proportioneel.
69	GIBIT	Artikel 19.6	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met een boete op schending van de geheimhoudingsplicht. Bent u bereid om de boete te laten vervallen?	Nee, BWB is niet bereid de boete op schending van de geheimhoudingsplicht te laten vervallen.
70	GIBIT	Artikel 27.2	"Op grond van de op Opdrachtnemer geldende regelgeving, zoals waarborging van onafhankelijkheid, wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag willen wij de volgende bepaling opnemen in de Overeenkomst: Tekstvoorstel: "Opdrachtnemer kan deze Overeenkomst beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van vijftien (15) dagen in geval van een wijziging: i) van wet- en/of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels ii) geldende voorschriften of professionele normen iii) of een wijziging van omstandigheden, waardoor Opdrachtnemer met voortzetting van de dienstverlening onder de overeenkomst in strijd zou dienen te handelen met voornoemde wet- of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels.""	BWB gaat niet akkoord met uw voorstel. Indien voortzetting aantoonbaar strijdig is met dwingende wet- en regelgeving of toepasselijke beroepsregels, meldt opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan BWB, treden partijen in overleg en werkt opdrachtnemer gedurende een redelijke overgangstermijn mee aan continuïteit en overdracht voor zover dat juridisch is toegestaan.

71	GIBIT	Artikel 27.4	"In dit artikel is voor Opdrachtgever de mogelijkheid opgenomen om de overeenkomst te beëindigen. Het is voor Opdrachtnemer in dergelijke gevallen niet acceptabel om zonder meer de overeenkomst voort te zetten in verband met de op haar rustende wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels. Bent u bereid in dit kader ten behoeve van Opdrachtnemer de volgende bepaling op te nemen? “Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen (zonder gehouden te zijn tot enige schadeloosstelling of schadevergoeding) in het geval Opdrachtgever zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdraagt aan een aan hem in concern verband gelieerde derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.”"	BWB houdt de publieke overdrachtsregeling als uitgangspunt aan, maar erkent dat opdrachtnemer niet verplicht kan worden de overeenkomst voort te zetten indien voortzetting aantoonbaar strijdig is met dwingende wet- en regelgeving of toepasselijke beroepsregels. In dat geval meldt opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan BWB, treden partijen in overleg en werkt opdrachtnemer gedurende een redelijke overgangstermijn mee aan continuïteit en overdracht voor zover dat juridisch is toegestaan.
72	GIBIT	Artikel 4.3	art. 4.3 (Fatale termijnen) Wij begrijpen dat u veel waarde hecht aan de afgesproken planningen. Naar onze mening zou het uitgangspunt moeten zijn dat termijnen worden gehaald, maar dat Leverancier bij een overschrijding eerst een redelijke hersteltermijn krijgt voordat sprake is van verzuim. Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk 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 is opgenomen."? Als u hiermee niet akkoord gaat, kunt u toelichten waarom u hiermee niet akkoord gaat?	BWB verduidelijkt dat niet iedere termijn automatisch als fataal wordt beschouwd. Alleen termijnen die in de overeenkomst, opdrachtbevestiging of planning uitdrukkelijk als fataal of essentieel zijn aangeduid, gelden als fatale termijn. Bij overige termijnen wordt bij overschrijding in beginsel eerst een redelijke hersteltermijn geboden, tenzij de aard van de verplichting of de omstandigheden dit niet toelaten
73	GIBIT	Algemeen	"Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Gezien de specifieke dienstverlening acht Opdrachtnemer een vrijwaring redelijk maar ook noodzakelijk. Bent u daarom bereid de volgende bepaling overeen te komen: “Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt. Deze vrijwaring wordt mede bedongen ten behoeve van de personen binnen het opdrachtteam van Opdrachtnemer, zowel individueel als gezamenlijk.”"	Nee. BWB neemt de voorgestelde vrijwaringsbepaling niet over.
74	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA01	Wordt beschikbaarheid buiten kantooruren verwacht voor storingen of deploys? Kunt u dit toelichten?	De reguliere dienstverlening vindt in beginsel plaats binnen de reguliere werkdagen en kantooruren van BWB, zijnde van 09:00 uur tot 17:00 uur. Met een escalatiemogelijkheid op vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. BWB verwacht hierbuiten geen inzet.
75	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA01	In de stukken is opgenomen dat reguliere beschikbaarheid wordt gevraagd op maandag tot en met donderdag en dat op vrijdag een escalatiemogelijkheid bestaat voor kritieke incidenten. Kunt u verduidelijken binnen welk tijdvenster deze vrijdag-escalatie beschikbaar moet zijn? Kunt u daarnaast definiëren wanneer sprake is van een “kritiek incident”? Is dit uitsluitend het geval wanneer een productie-robot volledig stilligt met directe impact op een bedrijfskritisch proces, of hanteert BWB een andere definitie? Kunt u bevestigen dat geen 24/7-stand-byverplichting wordt gevraagd, tenzij dit expliciet nader wordt overeengekomen?	Voor uw eerste vraag verwijzen wij u naar de beantwoording van vraag 74 Onder een “kritiek incident” verstaat BWB in beginsel een verstoring waarbij een productie-robot uitvalt of niet correct functioneert en dit directe impact heeft op een bedrijfskritisch proces of de continuïteit van de dienstverlening van BWB. Er wordt geen 24/7-stand-byverplichting gevraagd, tenzij dit expliciet nader wordt overeengekomen.

76	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA01	Wat zijn de tijden waarbinnen robot beheer moet worden uitgevoerd? En wat zijn de afspraken op downtime (SLA) op robots in productie?	Zie ook de beantwoording bij vraag 74. De reguliere werkzaamheden vinden in beginsel plaats binnen de reguliere werkdagen en kantooruren van BWB, zijnde van maandag tot en met donderdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Voor kritieke incidenten op in productie zijnde robotprocessen verwacht BWB daarnaast een passende escalatie- en bereikbaarheidsmogelijkheid, waaronder op vrijdag, zoals opgenomen in eis EA01 van het Programma van Eisen. Voor het tweede deel van uw vraag verwijzen we naar de beantwoording van vraag 7
77	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA01	Is er een priotering in onderhoud en beheer van de bestaande robots, indien er tegelijkertijd issues optreden?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 4
78	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA02	Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden in beginsel remote mogen worden uitgevoerd vanuit Nederland of een andere locatie binnen de EER, mits wordt voldaan aan de eisen rond informatiebeveiliging, privacy en beschikbaarheid? Kunt u daarnaast aangeven of BWB een minimale of verwachte frequentie van fysieke aanwezigheid op locatie verlangt, bijvoorbeeld voor intake, kwartaaloverleg, workshops of escalaties?	Werkzaamheden worden uitgevoerd vanaf een locatie binnen de EER. Indien noodzakelijk of door BWB gewenst, vinden werkzaamheden fysiek plaats op locatie van BWB. Er is geen vaste minimale frequentie van fysieke aanwezigheid opgenomen.
79	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA04	Is er documentatie beschikbaar over de inrichting van het REF en de libraries en kan deze worden gedeeld?	Voor de inrichting van het REF wordt momenteel gebruikgemaakt van een template die is gebaseerd op de werkwijze van een externe leverancier. Van dit template is documentatie beschikbaar, maar deze is deels verouderd. Daarnaast geldt dat het onderliggende template momenteel niet zonder meer gedeeld kan worden, aangezien hier mogelijk intellectuele eigendomsrechten of aanvullende interne afstemmingen mee gemoeid zijn. Wel geldt dat de specifiek voor BWB ontwikkelde robotprocessen eigendom zijn van BWB. Op dit moment is er voor de libraries geen documentatie beschikbaar.
80	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA04	Kunt u de codestandaard voor de ontwikkeling van nieuwe robots met ons delen?	BWB deelt op dit tijdstip van de aanbestedingsprocedure geen afzonderlijke codestandaard.
81	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA04	In welke gevallen en tijden wordt verwacht dat opdrachtnemer op locatie werkzaamheden uitvoert?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 76 en 78
82	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA05	Hoe wordt script kwaliteit geborgd? Is er een 4-ogen check?	BWB verwacht dat Inschrijvers in het Plan van Aanpak beschrijven op welke wijze zij kwaliteit borgen.
83	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA05	Is er een gedefinieerd change proces, waarbij opdrachtgever ook akkoord moet geven op planning en impact van voorgestelde change op bestaande robots?	Wij verwijzen u naar de beantwoording van vraag 3

84	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA06	EA06 - Inschrijver kan werken binnen de bestaande IT-architectuur en houdt rekening met security- en compliance-eisen (AVG). Definieer bestaande IT-architectuur, wat voor verwachtingen worden hiermee bedoeld? Kunt u dit toelichten?	Met de “bestaande IT-architectuur” wordt de huidige ICT- en applicatieomgeving van BWB bedoeld, waarin de RPA-oplossingen functioneren en beheerd worden. Zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad maakt BWB gebruik van het UiPath-platform (UiPath Cloud) met een ingerichte ontwikkel- en productieomgeving en een bestaande ontwikkelstructuur gebaseerd op het Robotic Enterprise Framework (REF) en herbruikbare libraries. Daarnaast maakt BWB gebruik van diverse kernapplicaties, waaronder Gouw Belastingen (GouwIT), XXLLNC-Waarderen en de BAG-applicatie van PinkRoccade Local Government. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat: • de dienstverlening en ontwikkelde RPA-oplossingen aansluiten op deze bestaande technische inrichting; • gewerkt wordt conform de reeds aanwezige architectuurprincipes, standaarden en ontwikkelmethodiek; • rekening wordt gehouden met de geldende security-, autorisatie- en compliance-eisen, waaronder AVG; • wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen passen binnen de bestaande beheer-, ontwikkel- en productieomgevingen van BWB; • zorgvuldig wordt omgegaan met gegevensverwerking, logging, toegangsbeheer en continuïteit van de processen. BWB verwacht daarbij geen volledige herinrichting van de bestaande omgeving, maar juist aansluiting op en samenwerking binnen de huidige IT-architectuur en governance van BWB.
85	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA07	EA07 - Inschrijver heeft ervaring met integraties met externe systemen (bijv. API's, databases, webservices) Wordt hiermee algemene ervaring bedoeld of specifieke kennis en/of ervaring met RPA-integraties waarbij gebruik wordt gemaakt van API's, databases en webservices? Kunt u dit toelichten?	Met EA07 wordt algemene ervaring bedoeld.
86	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA07	Zijn er bestaande templates voor documentatie en versiebeheer voor de overdraagbaarheid van robots?	Nee er zijn geen bestaande templates voor documentatie en versiebeheer.
87	Bijlage 1 Programma van Eisen	EA09	EA09 - De Inschrijver garandeert de continuïteit van de dienstverlening. Bij ziekte, verlof of vertrek van de ingezette consultant garandeert de Inschrijver binnen 5 werkdagen een vervanger in te zetten die voldoet aan exact dezelfde PvE-eisen, zonder dat dit leidt tot extra inwerkkosten of vertraging voor de Opdrachtgever. De eis om binnen 5 werkdagen een consultant beschikbaar te hebben die voldoet aan exact dezelfde PvE-eisen achten wij in de praktijk moeilijk realiseerbaar voor specialistische functies. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar “een gelijkwaardig gekwalificeerde consultant binnen redelijke termijn”, zodat continuïteit gewaarborgd blijft zonder disproportionele leveranciersrisico's? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Gelet op het bedrijfskritische karakter van de beheer- en ontwikkelwerkzaamheden binnen het RPA-landschap acht BWB het noodzakelijk dat bij uitval, verlof of vertrek van een consultant binnen 5 werkdagen passende vervanging beschikbaar is. De continuïteit van de dienstverlening en de ondersteuning van de operationele processen van BWB mogen hierdoor niet in het gedrang komen. Met de formulering “voldoet aan exact dezelfde PvE-eisen” wordt bedoeld dat de vervangende consultant aantoonbaar beschikt over een gelijkwaardig kennis-, ervarings- en competentieniveau conform de in het Programma van Eisen gestelde minimumeisen. Hiermee wordt geborgd dat de werkzaamheden zonder aanvullende inwerkkosten of substantiële vertraging kunnen worden voortgezet. BWB acht deze eis proportioneel gezien de omvang, aard en continuïteitsvereisten van de opdracht en past de eis daarom niet aan.
88	Bijlage 1 Programma van Eisen	EC01	Met welke systemen wordt er nu veel gekoppeld? Met welke systemen bestaat de wens om te koppelen?	BWB kan uw vraag niet relateren aan Eis EC01.

89	Bijlage 1 Programma van Eisen	EC03	Wat wordt door u verstaan onder een ‘aangeleverd proces’ en welke mate van uitwerking (bijv. incl. PDD) wordt hierbij door de opdrachtgever aangeleverd? In hoeverre betreft dit een ‘ready to build’ proces, en wordt verwacht dat uitsluitend de opdrachtgever processen aandraagt of ook de opdrachtnemer hierin een proactieve rol heeft?	Met een “door BWB aangeleverd proces” wordt bedoeld dat BWB een proces of businessvraag aandraagt waarvoor robotisering wordt overwogen of gewenst is. De mate van uitwerking kan daarbij per verzoek verschillen. BWB verwacht niet dat ieder proces volledig “ready to build” wordt aangeleverd in de vorm van een volledig uitgewerkt Process Design Document (PDD) of vergelijkbare technische specificatie. Wel geldt op basis van de eisen EC01 t/m EC04 dat voorafgaand aan ontwikkeling een procesanalyse, procesdefinitie, planning en urenschatting worden opgesteld en afgestemd. Verder wordt van de Opdrachtnemer gevraagd om de gewenste werkwijze, aanpak en samenwerking rondom procesanalyse, ontwikkeling, beheer en overdracht nader uit te werken in het Plan van Aanpak.
90	Bijlage 1 Programma van Eisen	EC04	EC04 De Opdrachtnemer mag pas starten met de ontwikkeling na akkoord door BWB • De inschrijver kan akkoord gaan met eis EC04, onder de voorwaarde dat voorafgaand aan de start van de ontwikkeling per usecase minimaal de volgende onderdelen zijn vastgesteld en goedgekeurd door Opdrachtgever: • Volledig uitgewerkte procesbeschrijving; • Volledig uitgewerkte functionele/documentatievereisten; • Volledig uitgewerkte ureninschatting; • Expliciete schriftelijke goedkeuring van de klant. • Na afronding en akkoord op bovenstaande onderdelen kan de ontwikkeling worden gestart. Kan opdrachtgever aangeven of dit in lijn ligt met de wederzijdse verwachtingen en dit toelichten?	Dit ligt in lijn met de verwachting. BWB schrijft geen specifieke werkwijze voor ten aanzien van de exacte inrichting van het proces voorafgaand aan de start van de ontwikkeling. Wel geldt op basis van de eisen EC01 t/m EC04 dat voorafgaand aan ontwikkeling voldoende inzicht moet bestaan in het proces, de gewenste functionaliteit, de impact, planning en benodigde inzet. Daarbij zijn onder andere procesanalyse, procesdefinitie, planning, urenschatting en akkoord door BWB van belang.
91	Bijlage 1 Programma van Eisen	EC06	Eis EC06 bepaalt dat het intellectueel eigendom op de ontwikkelde robot bij Opdrachtgever berust. Kunt u bevestigen dat de intellectuele eigendomsrechten op de ICT-prestatie bij Opdrachtnemer berusten, conform artikel 21 van de GIBIT 2025?	Nee dat kan BWB niet bevestigen. Met Eis EC06 maken we van de mogelijkheid "tenzij anders overeengekomen" van artikel 21 gebruik.