

Aanbesteding Output Management Voorziening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amsterdam, afdeling ICT
Referentie: AICT-2015-0016

Omschrijving:

Opdrachtgever wil afnemen een managed service met als scope:

- Implementatie, realisatie en uitvoering van functioneel beheer
- Implementatie, realisatie en uitvoering van technische en applicatieve ketenregie van de verzendketen
- Gebruiksklaar leveren en houden van systeem met daarin de gevraagde functionaliteit voor opmaken, routeren, verzendregistratie, ontwerpen, produceren van berichten en algemene functionaliteit zoals beheer en rapportage functies.
- Implementatie, realisatie, hosting en housing van systeem
- Implementatie, realisatie en uitvoering van technisch en applicatief beheer
- Gebruiksklaar leveren en houden van multichannel input functionaliteit inclusief werkende koppelvlakken
- Gebruiksklaar leveren en houden van multichannel output functionaliteit inclusief werkende koppelvlakken
- Doorontwikkeling van additionele output koppelvlakken.
- Gebruiksklaar leveren en houden van typering conversie service
- Gebruiksklaar leveren en houden van aansluiting op technische voorzieningen
- Gebruiksklaar leveren en houden van aansluiting op separate printstraat voorziening
- Gebruiksklaar leveren en houden van aansluiting op separate digitale waarmerk voorziening
- Gebruiksklaar leveren en houden van aansluiting op separate rapportage voorziening t.b.v. tactische en strategische rapportages
- Gebruiksklaar leveren van inrichting van 14 berichttypes
- Advisering over inrichting en gebruik voorziening
- Training en documentatie ten behoeve van gebruik voorziening

Toelichting:

Dit is de tweede en laatste Nota van Inlichtingen

Nr: 338

Categorie Eisen en criteria
Betreft PvE 4.2 D9
Vraag
Wat is de maximale bewaartermijn?
Antwoord **Vrijgegeven: 29-08-2016**
In de praktijk worden documenten vernietigd door een jaargang te vernietigen. Bijvoorbeeld een brief van 1 augustus 2015 met een minimale bewaartermijn van één jaar, mag vernietigd worden vanaf 2 augustus 2016, maar zal veelal ergens in de loop van 2017 vernietigd worden te samen met alle andere vergelijkbare brieven uit 2015.

Nr:

Categorie Invulformulieren
Betreft Bewerkersovereenkomst artikel 6.3

- 339 **Vraag**
Klopt het dat de audit vertrouwelijk wordt uitgevoerd binnen kantoorruimten door een onafhankelijke gecertificeerde auditor, niet zijnde een concurrent, van Opdrachtnemer na tijdige voorafgaande aankondiging, dat de kosten voor rekening van Verantwoordelijke zijn en dat slechts deze informatie betreffen die samenhangt met de uitvoering van de opdracht (niet zijnde prijsopbouw en informatie andere klanten) en hoor en wederhoor op het auditverslag worden toegepast?
Antwoord **Vrijgegeven: 29-08-2016**
De audit zal vertrouwelijk worden uitgevoerd. De auditor zal geen concurrent van Opdrachtnemer zijn. De audit wordt vooraf aangekondigd. Tijd en datum zal de auditor met u in onderling overleg vaststellen. De auditor zal hoor en wederhoor toepassen. Prijsopbouw van andere klanten en informatie van andere klanten zullen geen onderdeel van de audit uitmaken. Het onderwerp van de audit zal gericht zijn op bewerking van persoonsgegevens. De kosten van de audit zijn voor rekening van de Verantwoordelijke.
- Nr:**
- 340 **Categorie** Eisen en criteria
Betreft PvE 2.2
Vraag
Welke archiefsystemen zijn er binnen de aanbestedende dienst in gebruik die gekoppeld moeten worden aan het OMS/OMV?
Antwoord **Vrijgegeven: 29-08-2016**
Het aansluiten van OMV op een DMS is buiten scope van deze aanbesteding, met als uitzondering de drie productiesystemen die u moet aansluiten, zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het PvE. De betreffende systemen gebruiken ieder een andere archiveringsoplossing. U krijgt de specificatie van deze DMS oplossingen direct na definitieve gunning van de opdracht.
- Nr:**
- 341 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Uniform Europees Aanbestedingsdocument 5.1.1
Vraag
Inschrijver heeft begrepen dat er per 1 juli een nieuwe Eigen Verklaring bestaat, welke u heeft toegevoegd bij de Aanbestedingsleidraad. In de leidraad staat in paragraaf 5.1.1, tabel 2 waarin verwijzingen zijn opgenomen naar de nummering in de Eigen Verklaring. Verklaringen op verzoek dienen te worden ingediend. Deze matchen niet met de nieuwe verklaring. Kunt u deze tabel aanpassen zodat Inschrijver een duidelijk overzicht heeft van wat er eventueel na gunning aangeleverd dient te worden?
Antwoord **Vrijgegeven: 29-08-2016**
Na voorlopige gunning kan de Aanbestedende Dienst de volgende documenten bij u opvragen:

Ter verificatie van uw antwoorden op het aspect "uitsluitingsgronden" kan de Aanbestedende Dienst u verzoeken een GedragsVerklaring Aanbesteden te verstrekken.

Ter controle van de rechtmatigheid van de ondertekening van uw aanbieding kan de Aanbestedende Dienst u verzoeken een uittreksel van de Kamer van Koophandel te verstrekken.

Ter controle van de betaling van belasting en socialezekerheidsbijdragen kan de Aanbestedende Dienst u verzoeken een Verklaring van de belastingdienst te verstrekken.
- Nr:**
- 342 **Categorie** Invulformulieren
Betreft Bewerkersovereenkomst artikel 5.1
Vraag
Klopt het dat ondertekening van een geheimhoudingsverklaring achterwege kan blijven indien Inschrijver dit heeft geregeld in de arbeidsovereenkomst?
Antwoord **Vrijgegeven: 31-08-2016**

Ja, mits u blijft voldoen aan de eisen in de BIG en mits dit controleerbaar is voor Opdrachtgever.

Nr:
343
Categorie Vraag 47 Nvl 1
Betreft PvE 2.12
Vraag
"Gestelde vraag: Gaat de aanbestedende dienst accoord dat deze gebruikers vooraf opgeleid zijn, in techniek en processen, binnen het OMV/OMS door de opdrachtnemer?"
"Verdiepingsvraag: De leverancier bedoelt hier 'productie operators' mee. Gaat u akkoord dat deze getraind zijn door leverancier?"
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Ja. De kosten voor de initiële opleiding dient u mee te nemen in Pi

Nr:
344
Categorie Nvl 1
Betreft Nvl 1
Vraag
"Gegeven antwoord gemeente Amsterdam: In vraag 287932 is een kopieerfout gemaakt. Wij herhalen de vraag en geven het correcte antwoord. Wilt u zo vriendelijk zien het foute antwoord te negeren."
"Verdiepingsvraag: Waar kan leverancier vraag 287932 vinden en waarop heeft deze vraag betrekking?"
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Dit is vraag 155 uit Nvl 1

Nr:
345
Categorie Eisen en criteria
Betreft vraag 172 Nvl 1
Vraag
"Gestelde vraag: De aanbestedende dienst geeft aan: De bezorgers zijn niet per direct allemaal nodig. Deze worden gefaseerd ingevoerd. Kunt u hiervan een planning opgeven. Zitten deze in scope van deze aanbesteding?"
"Verdiepingsvraag: Mag leverancier aannemen dat er 1 bezorger zoals gedefinieerd in S17/S18 tegelijkertijd wordt geïmplementeerd?"
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Ja voor S18. De in S17 genoemde bezorgers dienen in een keer te worden opgeleverd zoals beschreven in hoofdstuk 3 PvE.

Nr:
346
Categorie Nvl 1
Betreft vraag 318
Vraag
"Gestelde vraag: Indien dit een verplichting is voor de producteigenaren ontvangt de opdrachtnemer hiervan graag een planning."
"Verdiepingsvraag: Moeten alle producteigenaren verplicht ontsluiten via het OMV/OMS?"
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
In beginsel wel. De aansluitplanning wordt opgesteld begin 2017.

Nr:

- 347 **Categorie** Nvl 1
Betreft vraag 59
Vraag
"Gestelde vraag: Mag de opdrachtnemer aannemen dat de oplossing zoals gedefinieerd in de laatste alinea van deze paragraaf bestaat uit de OMV en de inbreng van kennis van opdrachtnemer? Wat is voor de opdrachtnemer hier de impact van vanuit de rol van dienstverlener? Is deze rol binnen of buiten scope?"
"
Verdiepingsvraag: Kan aanbestedende dienst haar antwoord 'Ja' verder toelichten?
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Paragraaf 2.4 beschrijft het ontwerpproces van content in het OMV. Content staat voor berichten. Het ontwerp van berichten, inclusief het coderen, testen, onderhouden en beheren valt buiten de scope van deze aanbesteding. Uitzondering hierop zijn de 15 berichten die Opdrachtnemer moet coderen en opleveren, zoals beschreven in Hoofdstuk 3 van het PvE. Tijdens de implementatie van drie maanden (zie hoofdstuk 3 PvE) wil Opdrachtgever kennis opbouwen van de ontwerpstandaarden voor het ontwerpen en coderen van berichten. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever hierover uitgebreid advies (zie wederom Hoofdstuk 3, PvE).
- Nr:
348 **Categorie** Nvl 1
Betreft vraag 64
Vraag
"Gestelde vraag: De aanbestedende dienst geeft aan: Zowel de producteigenaar als dienstverlening zijn betrokken bij het opstellen van berichten. Welke rol heeft de opdrachtnemer in dit proces? Indien een de opdrachtnemer een rol heeft binnen het proces, kunt u hiervoor een tijdsinspanning afgeven?"
"
Verdiepingsvraag: U geeft aan dat leverancier moet voldoen aan hoofdstuk 3 en daarin een adviserende taak heeft. Mogen wij aannemen dat advisering buiten scope van deze aanbesteding is?
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Nee, Opdrachtgever wil van u ontvangen een eenmalig uitgebreid advies over uw ontwerpstandaarden en de wijze waarop Opdrachtgever berichtdefinities het beste kan opbouwen en vastleggen. De kosten van dit advies moeten opgenomen zijn in Pi.
- Nr:
349 **Categorie** Nvl 1
Betreft vraag 151, projectuitvoering H3 PvE
Vraag
"Gestelde vraag: Moet opdrachtnemer de inputkoppelvlakken volledig functioneel inrichten? Zo ja, graag ontvangt de opdrachtnemer de specificaties van deze interfaces geldend van de aanleverende systemen van de 3 organisatieonderdelen."
"
"Verdiepingsvraag: Kunt u antwoord geven op de gestelde vraag, aangezien er geen antwoord in par. 2.2 wordt gegeven. In par. 2.2 wordt een totale opsomming weergegeven en niet hetgeen vereist is voor de projectuitvoering."
"
Antwoord **Vrijgegeven:** 31-08-2016
Ja, de inputkopp[el]vlakken moeten werkend worden opgeleverd. Voor de invulling van de 3 productsystemen ontvangt de opdrachtnemer de specificatie bij contract ondertekening zoals gesteld in hoofdstuk 3.
- Nr:
350 **Categorie** Nvl 1
Betreft vraag 117, PvE 2.2
Vraag

"Gestelde vraag: Mogen wij aannemen dat de functie ""opvragen van acceptatiebevestiging"" en ""opvragen van status"" alleen via de interface webservice, zoals genoemd in deze paragraaf gaat plaatsvinden?"

Verdiepingsvraag: Kunt u aangeven welke van de 4 interfaces (koppelvlak input) van toepassing zijn voor het "opvragen van acceptatiebevestiging" en "opvragen van status"?

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Alle 4 de input interfaces zijn van toepassing voor de genoemde functies. Let wel, het betreft logische functies. Concreet kan de uitwerking voor bijvoorbeeld de bestandsuitwisselings interface zijn dat er een bestand met daarin de vraag cq het antwoord wordt geplaatst. In dit voorbeeld dient OMV het bestand te kunnen opvangen, interpreteren en beantwoorden door een antwoord bestand te creëren en te plaatsen.

Nr:

Categorie Nvl 1

Betreft vraag 155, PvE 2.12

351

Vraag

"Gestelde vraag: In de berichtdefinitie is vermeld of een bericht gearchiveerd moet gaan worden en is als zodanig aangeboden door OMS aan het archiefsysteem van opdrachtgever. Vanwaar de opdrachtaanvraag zoals genoemd bij ArchiefAanvraag?"

Verdiepingsvraag: Kunt u antwoord geven op de gestelde vraag?

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Het kan zijn dat archiefberichten worden opgehaald door de producteigenaar. In een dergelijke geval is een archiefaanvraag nodig.

Nr:

Categorie Nvl 1

Betreft vraag 200, PSA2, 3.11

352

Vraag

"Gestelde vraag: Wat is de behoefte van de proceseigenaren met betrekking tot de kwaliteitsconrole?"

Verdiepingsvraag: Kunt u 'kwaliteitscontrole' definiëren aangezien dit niet duidelijk staat vermeld in het PvE?

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Kwaliteitscontrole is voor de OMV uitgewerkt in verschillende aspecten zoals een WYSIWYG editor, testmogelijkheden en gefaseerde oplevering van berichtontwerpen.

Nr:

Categorie Nvl 1

Betreft 156, PvE 2.14

353

Vraag

"Gestelde vraag: De aanbestedende dienst geeft aan dat er verschillende veiligheidsniveaus aanwezig zijn binnen de organisatie. Kunt u deze veiligheidsniveau's specificeren en aangeven hoe deze kenbaar gemaakt worden aan de opdrachtnemer?"

Verdiepingsvraag: Kunt u antwoord geven op de gestelde vraag?

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Opdrachtnemer richt zijn proces in voor het hoogste vertrouwelijkheidsniveau. Opdrachtnemer realiseert dit door te voldoen aan de gestelde eisen over ISO 27.001 of ISO 27.002 en ISAE 3402. Binnen de organisatie van Opdrachtgever kan dit leiden tot gescheiden berichtstromen met specifieke autorisaties. Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen extra maatregelen te treffen.

Nr:

Categorie Nvl 1

Betreft vraag 306 en 308

- 354 **Vraag**
De antwoorden op deze 2 vragen zijn tegenstrijdig. Kunt u bevestigen dat een 403-verklaring volstaat indien beroep gedaan wordt op Derden voor financieel/economische draagkracht?
Antwoord **Vrijgegeven: 31-08-2016**
Ja.
- Nr:**
- 355 **Categorie** Nvl 1
Betreft Vraag 175 een 338, PvE 2.2
Vraag
"Gestelde vraag: De aanbestedende dienst geeft aan: 4. Opvragen van archiefbericht; de mogelijkheid om een archiefbericht op te halen. Kunt u dit specificeren? Doelt de gemeente hier op dat de berichten aangeboden worden (volgens specificatie) aan een archiefsysteem, of doelt de gemeente hiermee dat de aanbieder een archiefsyteem ter beschikking stelt. Is de laatst genoemde optie, indien van toepassing, binnen of buiten scope?"
Verdiepingsvraag: Mag leverancier aannemen dat de genoemde documenten bij gemeente Amsterdam bewaard worden? Tevens geeft u bij vraag 338 aan dat de maximale bewaartermijn anders is dan in het PvE vermeld. Kunt u aangeven welke bewaartermijn van toepassing is?
Antwoord **Vrijgegeven: 31-08-2016**
Ja, de documenten worden bij de gemeente bewaard. De Nvl prevaleert boven de Leidraad en het PvE.
- Nr:**
- 356 **Categorie** Nvl 1
Betreft vragen 201, 202, 203, 204
Vraag
"Gestelde vraag: Graag ontvangt de opdrachtnemer de domeinarchitectuur Dienstverlening van de aanbestedende dienst voor het verkrijgen van een volledig beeld."
Verdiepingsvraag: U beantwoordt vragen 201 t/m 204 met hetzelfde antwoord, waardoor leverancier onvoldoende informatie en inzage krijgt. Graag ontvangt leverancier de beantwoording van deze vragen.
Antwoord **Vrijgegeven: 31-08-2016**
Alle informatie die u benodigd heeft vindt u in het PvE en de Leidraad. PvE en Leidraad prevaleren boven de PSA2.
- Nr:**
- 357 **Categorie** Nvl 1
Betreft Vraag 138, PvE 4.3 S2
Vraag
"Gestelde vraag: Indien dit inkomende berichten zijn, welk percentage is batchgeoriënteerd en welk percentage wordt enkelvoudig aangeboden?"
Verdiepingsvraag: U geeft aan dat het alleen uitgaande berichten zijn. Tevens heeft u bij de beantwoording geen volumes gegarandeerd en vastgesteld anders dan de in het PvE weergegeven vereisten. Hoe verwacht u dat leveranciers een juiste prijsbepaling maken op basis van deze gegevens, daarbij vermeldend dat er geen ervaringscijfers in de markt beschikbaar zijn voor dergelijke complexe aanvragen.
Antwoord **Vrijgegeven: 31-08-2016**

Opdrachtgever heeft in de domeinbeschrijving uitgebreid beschreven wat de startsituatie is voor Opdrachtgever. De kern van de boodschap is: we weten waar we naar toe willen, maar we weten maar zeer beperkt waar we nu staan. Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen niet eerst uitgebreid te gaan inventariseren en vooraf exact duidelijkheid te krijgen over de huidige situatie. Opdrachtgever heeft er wel voor gekozen helder af te bakenen welke functionaliteit Opdrachtgever nodig heeft. Opdrachtgever heeft dat beschreven in WAT termen.

Opdrachtgever beseft dat dit risico's voor Opdrachtnemer met zich meebrengt. Opdrachtnemer kan deze risico's mitigeren door daar in zijn prijsstelling mee rekening te houden.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Algemene voorwaarden

358

Vraag

In de algemene voorwaarden wordt in meerdere artikelen (bv. doch niet uitsluitend in artikel 4.5, 14, 15, 29) gesproken over aansprakelijkheid. Inschrijver wil de aansprakelijkheid graag maximeren en stelt voor om een maximum te hanteren van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar.

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Aangezien de vragen met de nummers 288932, 288912, 288886 en 288113 gerelateerd zijn, geeft de gemeente een gecombineerd antwoord.

Met het antwoord op vraag 232 van de 1e Nota van Inlichtingen is de aansprakelijkheid die voortvloeit uit artikel 21.2 beperkt. Logischerwijs mag de zinsnede "zonder enige beperking" in artikel 21.2 als doorgehaald worden beschouwd. Tevens wordt opgemerkt dat a) de vrijwaring genoemd in dit artikel slechts ziet op schade die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de opdracht en het gebruik of toepassing van de geleverde Dienst en b) ook ziet op vrijwaringen die kunnen voortvloeien uit de AIV.

Andere voorstellen voor aanpassing van de Overeenkomst worden niet overgenomen.

Toelichting:

De aansprakelijkheidsregeling is niet onbeperkt. Naast de beperkingen die voortvloeien uit het Burgerlijk wetboek is de aansprakelijkheid ook beperkt naar aard (zie o.a. directe/indirecte schade, artikel 21.3 concept overeenkomst) en omvang (bedragen genoemd in artikel 21.3 concept overeenkomst).

In afwijking van artikel 21 is inderdaad bij artikel 8.14 van de concept overeenkomst geen beperking van de aansprakelijkheid opgenomen aangezien het hier gaat om het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst na ernstige integriteitsrisico's. Er wordt op gewezen dat de gemeente daar niet licht toe kan overgaan, omdat dit een proportionele maatregel moet zijn en omdat, onder meer, is bepaald dat hoor en wederhoor dient te worden toegepast voor een dergelijke stap. Gewezen wordt ook op de toelichting die te vinden is op:

<https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>

Aangezien hier alleen in zeer ernstige en daarmee uitzonderlijke gevallen sprake van zal zijn (vaak zal opzet in het spel zijn) is daarmee ook de kans op daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt. De aansprakelijkheid genoemd in artikel 8.14 is bovendien naar de aard beperkt tot die schade die derden claimen én die gerelateerd is aan het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst (louter) op grond van artikel 8.11.

De hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid genoemd in artikel 21.3 wenst de gemeente niet aan te passen. De motivering hiervoor is dat het gaat om bijzonder gevoelige/vertrouwelijke gegevens. Er wordt een zeer groot deel van de communicatie van de gemeente aan de toekomstige Opdrachtnemer toevertrouwd. De gemeente acht het veilig bewerken van (persoons)gegevens van het grootste belang. De schade die kan ontstaan door het niet nakomen kan voor de gemeente zeer aanzienlijk zijn en slechts een deel van deze schade zal verhaald kunnen worden, gelet op hetgeen is bepaald in artikel 21.3 en omdat een deel van de schade naar de aard lastig te verhalen is. Verder mag Opdrachtgever verwachten dat Opdrachtnemer verregaande maatregelen heeft genomen om bovenbedoelde schade te voorkomen en Opdrachtnemer een zeer robuuste organisatie heeft opgezet en in stand zal houden. Opdrachtgever verlangt immers van Opdrachtnemer dat deze ISO 27.001 of 27.002 gecertificeerd is en dat Opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 verklaring type II laat opmaken door een onafhankelijk IT auditor. Door naleving van onder andere deze eisen kan Opdrachtnemer voor een zeer groot deel het risico op schade zelf beperken.

De gemeente meent met het bovenstaande tot een evenwichtige verdeling van de aansprakelijkheidsrisico's te zijn gekomen, die, ook gelet op eerder verstrekte opdrachten, naar de inschatting van de gemeente verzekeraar moet zijn.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Concept Overeenkomst pagina 17 artikel 8.14

359

Vraag

In dit artikel ontbreekt een maximering; Inschrijver verzoekt om een maximaal bedrag op te nemen welke overeenkomt met de elders gestelde boete regeling van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar.

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Aangezien de vragen met de nummers 288932, 288912, 288886 en 288113 gerelateerd zijn, geeft de gemeente een gecombineerd antwoord.

Met het antwoord op vraag 232 van de 1e Nota van Inlichtingen is de aansprakelijkheid die voortvloeit uit artikel 21.2 beperkt. Logischerwijs mag de zinsnede "zonder enige beperking" in artikel 21.2 als doorgehaald worden beschouwd. Tevens wordt opgemerkt dat a) de vrijwaring genoemd in dit artikel slechts ziet op schade die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de opdracht en het gebruik of toepassing van de geleverde Dienst en b) ook ziet op vrijwaringen die kunnen voortvloeien uit de AIV.

Andere voorstellen voor aanpassing van de Overeenkomst worden niet overgenomen.

Toelichting:

De aansprakelijkheidsregeling is niet onbeperkt. Naast de beperkingen die voortvloeien uit het Burgerlijk wetboek is de aansprakelijkheid ook beperkt naar aard (zie o.a. directe/indirecte schade, artikel 21.3 concept overeenkomst) en omvang (bedragen genoemd in artikel 21.3 concept overeenkomst).

In afwijking van artikel 21 is inderdaad bij artikel 8.14 van de concept overeenkomst geen beperking van de aansprakelijkheid opgenomen aangezien het hier gaat om het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst na ernstige integriteitsrisico's. Er wordt op gewezen dat de gemeente daar niet licht toe kan overgaan, omdat dit een proportionele maatregel moet zijn en omdat, onder meer, is bepaald dat hoor en wederhoor dient te worden toegepast voor een dergelijke stap. Gewezen wordt ook op de toelichting die te vinden is op:

<https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>

Aangezien hier alleen in zeer ernstige en daarmee uitzonderlijke gevallen sprake van zal zijn (vaak zal opzet in het spel zijn) is daarmee ook de kans op daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt. De aansprakelijkheid genoemd in artikel 8.14 is bovendien naar de aard beperkt tot die schade die derden claimen én die gerelateerd is aan het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst (louter) op grond van artikel 8.11.

De hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid genoemd in artikel 21.3 wenst de gemeente niet aan te passen. De motivering hiervoor is dat het gaat om bijzonder gevoelige/vertrouwelijke gegevens. Er wordt een zeer groot deel van de communicatie van de gemeente aan de toekomstige Opdrachtnemer toevertrouwd. De gemeente acht het veilig bewerken van (persoons)gegevens van het grootste belang. De schade die kan ontstaan door het niet nakomen kan voor de gemeente zeer aanzienlijk zijn en slechts een deel van deze schade zal verhaald kunnen worden, gelet op hetgeen is bepaald in artikel 21.3 en omdat een deel van de schade naar de aard lastig te verhalen is. Verder mag Opdrachtgever verwachten dat Opdrachtnemer verregaande maatregelen heeft genomen om bovenbedoelde schade te voorkomen en Opdrachtnemer een zeer robuuste organisatie heeft opgezet en in stand zal houden. Opdrachtgever verlangt immers van Opdrachtnemer dat deze ISO 27.001 of 27.002 gecertificeerd is en dat Opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 verklaring type II laat opmaken door een onafhankelijk IT auditor. Door naleving van onder andere deze eisen kan Opdrachtnemer voor een zeer groot deel het risico op schade zelf beperken.

De gemeente meent met het bovenstaande tot een evenwichtige verdeling van de aansprakelijkheidsrisico's te zijn gekomen, die, ook gelet op eerder verstrekte opdrachten, naar de inschatting van de gemeente verzekeraar moet zijn.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Artikel 21.3

360

Vraag

De hoogte van de aansprakelijkheid kent geen koppeling met de waarde van de vergoeding voor de Dienst. Dit heeft daardoor een disproportioneel karakter, zodat Inschrijver verzoekt dit te beperken tot de hoogte van de vergoeding van de Dienst in 12 maanden, dan wel tot hoogstens viermaal die vergoeding in overeenstemming met de ARBIT 2014.

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Aangezien de vragen met de nummers 288932, 288912, 288886 en 288113 gerelateerd zijn, geeft de gemeente een gecombineerd antwoord.

Met het antwoord op vraag 232 van de 1e Nota van Inlichtingen is de aansprakelijkheid die voortvloeit uit artikel 21.2 beperkt. Logischerwijs mag de zinsnede "zonder enige beperking" in artikel 21.2 als doorgehaald worden beschouwd. Tevens wordt opgemerkt dat a) de vrijwaring genoemd in dit artikel slechts ziet op schade die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de opdracht en het gebruik of toepassing van de geleverde Dienst en b) ook ziet op vrijwaringen die kunnen voortvloeien uit de AIV.

Andere voorstellen voor aanpassing van de Overeenkomst worden niet overgenomen.

Toelichting:

De aansprakelijkheidsregeling is niet onbeperkt. Naast de beperkingen die voortvloeien uit het Burgerlijk wetboek is de aansprakelijkheid ook beperkt naar aard (zie o.a. directe/indirecte schade, artikel 21.3 concept overeenkomst) en omvang (bedragen genoemd in artikel 21.3 concept overeenkomst).

In afwijking van artikel 21 is inderdaad bij artikel 8.14 van de concept overeenkomst geen beperking van de aansprakelijkheid opgenomen aangezien het hier gaat om het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst na ernstige integriteitsrisico's. Er wordt op gewezen dat de gemeente daar niet licht toe kan overgaan, omdat dit een proportionele maatregel moet zijn en omdat, onder meer, is bepaald dat hoor en wederhoor dient te worden toegepast voor een dergelijke stap. Gewezen wordt ook op de toelichting die te vinden is op:

<https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>

Aangezien hier alleen in zeer ernstige en daarmee uitzonderlijke gevallen sprake van zal zijn (vaak zal opzet in het spel zijn) is daarmee ook de kans op daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt. De aansprakelijkheid genoemd in artikel 8.14 is bovendien naar de aard beperkt tot die schade die derden claimen én die gerelateerd is aan het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst (louter) op grond van artikel 8.11.

De hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid genoemd in artikel 21.3 wenst de gemeente niet aan te passen. De motivering hiervoor is dat het gaat om bijzonder gevoelige/vertrouwelijke gegevens. Er wordt een zeer groot deel van de communicatie van de gemeente aan de toekomstige Opdrachtnemer toevertrouwd. De gemeente acht het veilig bewerken van (persoons)gegevens van het grootste belang. De schade die kan ontstaan door het niet nakomen kan voor de gemeente zeer aanzienlijk zijn en slechts een deel van deze schade zal verhaald kunnen worden, gelet op hetgeen is bepaald in artikel 21.3 en omdat een deel van de schade naar de aard lastig te verhalen is. Verder mag Opdrachtgever verwachten dat Opdrachtnemer verregaande maatregelen heeft genomen om bovenbedoelde schade te voorkomen en Opdrachtnemer een zeer robuuste organisatie heeft opgezet en in stand zal houden. Opdrachtgever verlangt immers van Opdrachtnemer dat deze ISO 27.001 of 27.002 gecertificeerd is en dat Opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 verklaring type II laat opmaken door een onafhankelijk IT auditor. Door naleving van onder andere deze eisen kan Opdrachtnemer voor een zeer groot deel het risico op schade zelf beperken.

De gemeente meent met het bovenstaande tot een evenwichtige verdeling van de aansprakelijkheidsrisico's te zijn gekomen, die, ook gelet op eerder verstrekte opdrachten, naar de inschatting van de gemeente verzekeraar moet zijn.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Concept overeenkomst en Algemene voorwaarden artikel 14.1 21.1 en 21.2 en 21.4

361

Vraag

U stelt bij deze artikelen geen limitering aan de aansprakelijkheid. Een ongelimiteerde aanspraak ter zake is voor Inschrijver niet verzekeraar. Als gevolg hiervan zouden Inschrijvers een onverantwoord risico accepteren. Inschrijver wijst er daarbij ten overvloede op dat onbeperkte aansprakelijkheid volgens de Gids Proportionaliteit Voorschrift 3.9.D (bij de Aanbestedingswet) niet als proportioneel moet worden aangemerkt. Ongelimiteerde aansprakelijkheid is niet gebruikelijk in onze branche en staat voor de onderhavige opdracht ook niet in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht.

Om die reden verzoeken wij ook hier de aansprakelijkheid te limiteren tot de directe schade en tot het door u gevraagde verzekerde bedrag. Kunt u daarmee akkoord gaan?

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Aangezien de vragen met de nummers 288932, 288912, 288886 en 288113 gerelateerd zijn, geeft de gemeente een gecombineerd antwoord.

Met het antwoord op vraag 232 van de 1e Nota van Inlichtingen is de aansprakelijkheid die voortvloeit uit artikel 21.2 beperkt. Logischerwijs mag de zinsnede "zonder enige beperking" in artikel 21.2 als doorgehaald worden beschouwd. Tevens wordt opgemerkt dat a) de vrijwaring genoemd in dit artikel slechts ziet op schade die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de opdracht en het gebruik of toepassing van de geleverde Dienst en b) ook ziet op vrijwaringen die kunnen voortvloeien uit de AIV.

Andere voorstellen voor aanpassing van de Overeenkomst worden niet overgenomen.

Toelichting:

De aansprakelijkheidsregeling is niet onbeperkt. Naast de beperkingen die voortvloeien uit het Burgerlijk wetboek is de aansprakelijkheid ook beperkt naar aard (zie o.a. directe/indirecte schade, artikel 21.3 concept overeenkomst) en omvang (bedragen genoemd in artikel 21.3 concept overeenkomst).

In afwijking van artikel 21 is inderdaad bij artikel 8.14 van de concept overeenkomst geen beperking van de aansprakelijkheid opgenomen aangezien het hier gaat om het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst na ernstige integriteitsrisico's. Er wordt op gewezen dat de gemeente daar niet licht toe kan overgaan, omdat dit een proportionele maatregel moet zijn en omdat, onder meer, is bepaald dat hoor en wederhoor dient te worden toegepast voor een dergelijke stap. Gewezen wordt ook op de toelichting die te vinden is op:

<https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>

Aangezien hier alleen in zeer ernstige en daarmee uitzonderlijke gevallen sprake van zal zijn (vaak zal opzet in het spel zijn) is daarmee ook de kans op daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid beperkt. De aansprakelijkheid genoemd in artikel 8.14 is bovendien naar de aard beperkt tot die schade die derden claimen én die gerelateerd is aan het opschorten/ontbinden/beëindigen van de overeenkomst (louter) op grond van artikel 8.11.

De hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid genoemd in artikel 21.3 wenst de gemeente niet aan te passen. De motivering hiervoor is dat het gaat om bijzonder gevoelige/vertrouwelijke gegevens. Er wordt een zeer groot deel van de communicatie van de gemeente aan de toekomstige Opdrachtnemer toevertrouwd. De gemeente acht het veilig bewerken van (persoons)gegevens van het grootste belang. De schade die kan ontstaan door het niet nakomen kan voor de gemeente zeer aanzienlijk zijn en slechts een deel van deze schade zal verhaald kunnen worden, gelet op hetgeen is bepaald in artikel 21.3 en omdat een deel van de schade naar de aard lastig te verhalen is. Verder mag Opdrachtgever verwachten dat Opdrachtnemer verregaande maatregelen heeft genomen om bovenbedoelde schade te voorkomen en Opdrachtnemer een zeer robuuste organisatie heeft opgezet en in stand zal houden. Opdrachtgever verlangt immers van Opdrachtnemer dat deze ISO 27.001 of 27.002 gecertificeerd is en dat Opdrachtnemer jaarlijks een ISAE 3402 verklaring type II laat opmaken door een onafhankelijk IT auditor. Door naleving van onder andere deze eisen kan Opdrachtnemer voor een zeer groot deel het risico op schade zelf beperken.

De gemeente meent met het bovenstaande tot een evenwichtige verdeling van de aansprakelijkheidsrisico's te zijn gekomen, die, ook gelet op eerder verstrekte opdrachten, naar de inschatting van de gemeente verzekeraar moet zijn.

Nr:

Categorie Nvl 1

Betreft Vraag 138, PvE 4.3 S2

362

Vraag

"Gestelde vraag: Indien dit inkomende berichten zijn, welk percentage is batchgeoriënteerd en welk percentage wordt enkelvoudig aangeboden?"

Verdiepingsvraag: U geeft aan dat het alleen uitgaande berichten zijn. Tevens heeft u bij de beantwoording geen volumes gegarandeerd en vastgesteld anders dan de in het PvE weergegeven vereisten. Hoe verwacht u dat leveranciers een juiste prijsbepaling maken op basis van deze gegevens, daarbij vermeldend dat er geen ervaringscijfers in de markt beschikbaar zijn voor dergelijke complexe aanvragen.

Antwoord

Vrijgegeven: 31-08-2016

Opdrachtgever heeft in de domeinbeschrijving uitgebreid beschreven wat de startsituatie is voor Opdrachtgever. De kern van de boodschap is: we weten waar we naar toe willen, maar we weten maar zeer beperkt waar we nu staan. Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen niet eerst uitgebreid te gaan inventariseren en vooraf exact duidelijkheid te krijgen over de huidige situatie. Opdrachtgever heeft er wel voor gekozen helder af te bakenen welke functionaliteit Opdrachtgever nodig heeft. Opdrachtgever heeft dat beschreven in WAT termen. Aan u de taak om te beschrijven HOE u de functionaliteit kunt leveren.

Opdrachtgever heeft u inzicht geven over het huidige postvolume. Opdrachtgever neemt aan dat u op de hoogte bent van het voornemen van de nationale regering om meer en meer digitaal te communiceren met de Nederlandse burgers. Daartoe heeft de regering bestuurlijke afspraken gemaakt met onder andere de gemeentes. OMV dient er voor dat de gemeente Amsterdam zich kan houden aan de gemaakte afspraken.

Verder is er een ontwikkeling in de markt om vaker met de klant/burger te communiceren per transactie. Bijvoorbeeld voortgangsberichten over de verwerking van de transactie, een evaluatiebericht of een bericht over nalevering van gebruiksgoederen. Dit is de ontwikkeling in het bedrijfsleven. In overheidsland lijkt deze ontwikkeling gevolgd te worden. Of en zo ja wanneer en in welke is onduidelijk.