

Algemene informatie

Aanbesteding: Aanschaf, implementatie en onderhoud Registratiesysteem
Schuldhulpverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlemmermeer
Referentie: 2024-472

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 PVE - A&T - Eis 4

Vraag:

Het koppelen met de ESB is geen doel op zich. Wij hebben de applicatie zodanig ontwikkeld dat deze koppelt met het informatiesysteem waarmee hij moet koppelen. In het kader van het ZaakSysteem en het BRP is het mogelijk aanpassingen te doen op de URL van het end-point; hier zou een URL van een ESB kunnen worden opgegeven. We bieden hier geen ondersteuning op; dit is aan de ESB beheerder om verder in te richten. Voor BKR en SKP hebben wij bewust gekozen met als reden complexiteit dat deze vanaf Stratech rechtstreeks naar BKR en SKP lopen. Dit kan niet aangepast worden. Bent u bereid om de eis van koppeling met ESB te herzien, aangezien dit niet onder onze ICT-prestaties valt?

Antwoord:

Indien leverancier de koppeling NIET kan realiseren tussen aangeboden oplossing en een belendend systeem via de ESB, stellen wij de volgende technische eisen aan de koppeling rechtstreeks tussen de aangeboden oplossing en het belendende systeem:

- De gegevensuitwisseling binnen deze koppeling dient beveiligd te zijn met een dubbelzijdige SSL-verbinding
 - De gegevensuitwisseling binnen deze koppeling dient beveiligd te zijn met een buffervooziening, waarbij ingeval van een infrastructurele storing, de gegevensuitwisseling vanaf een bepaald tijdstip opnieuw gestart kan worden. Er vindt dan minimaal dataverlies plaats.
 - De koppeling dient voorzien te zijn van monitoring en logging, waarbij voldoende detail beschikbaar is voor troubleshooting en er drempelwaarden op de gelogde informatie kunnen worden toegepast.
- De leverancier verwittigt in geval van een beveiligingsincident of verstoring van de gegevensuitwisseling onmiddellijk de gemeente.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

PVE - A&T - Eis 6

Vraag:

VISH heeft geen API; om die reden kunnen wij niet koppelen met VISH. VISH heeft wel een toeltje om vanaf een lokale server een bestand over te zetten naar SNG. De enige autorisatiecheck is controle op de bestandsnaam. Leverancier vindt dit een te beperkte beveiligingsmaatregel en wacht op de implementatie van de API van de SNG in Q3 dit jaar. Wanneer de API van de SNG klaar is, zullen wij een koppeling realiseren. Bent u bereid deze eis te herzien?

Antwoord:

Ja, de gemeente maakt hier gebruik van.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

PVE - A&T - Eis 9

Vraag:

We koppelen enkel op basis van MS Graph met Exchange Online, maakt de gemeente Haarlemmermeer hier gebruik van?

Antwoord:

Ja, de gemeente maakt hier gebruik van.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PVE - A&T - Eis 10

Vraag:

Op dit moment is er geen vraag vanuit de markt naar een koppeling met ERP- of financiële systemen zoals ERPx van Unit4. Wij hebben geen koppeling met dergelijke systemen. Wanneer wij meer inzicht hebben in de marktvraag en er een significante behoefte wordt geconstateerd, kunnen wij mogelijk tot een oplossing komen. Bent u bereid deze eis voorlopig te laten vallen?

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. De behoefte vanuit de gemeente is om budgetbeheer binnen de oplossing te gebruiken. Waarin de inkomsten en uitgaven worden vastgelegd. De uitgaven moeten vervolgens vertaald worden naar een betaalbestand. Dit betaalbestand wordt aan ERPx of banken aangeboden voor verwerking.

Zie ook onze antwoorden bij vraag 5, 88, 89, 112 en 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 6 mrt. 2025

Ref.nr.
5

Onderwerp:
PVE - A&T - Eis 11

Vraag:

Er is een twee richtingen uitwisseling die volledig geautomatiseerd is (geen bestanden up en downloaden) op basis van Ponto Connect en PSD2 wetgeving. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. Op basis van deze informatie is het voor ons niet voldoende duidelijk welke metadata er wordt uitgewisseld en of er wordt voldaan aan alle privacy en security eisen.

Zie ook onze antwoorden op vraag 4, 88, 89, 112 en 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 6 mrt. 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
PVE - A&T - Eis 13

Vraag:

Volstaat het leveren van een dataset die past bij het doel (Business Intelligence)? Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Als deze in te lezen is in Pentaho (ETL tool) is dit mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PVE - A&T - Eis 12

Vraag:

Volstaat het leveren van een dataset die past bij het doel (Business Intelligence)? Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Wij vragen ons af of uw vraag bij vraag 6 hoort.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PVE - S&P - Eis 1

Vraag:

Niet elke BIO maatregel kan worden ingevuld door "de oplossing".
Bijvoorbeeld: "Gebruikers toegang verlenen: Een formele gebruikerstoegangsverleningsprocedure behoort te worden geïmplementeerd om toegangsrechten voor alle typen gebruikers en voor alle systemen en diensten toe te wijzen of in te trekken." Dit is een organisatorische maatregel die de Gemeente Haarlemmermeer moet invullen. De oplossing biedt de mogelijkheid om een gebruiker op inactief te zetten. Leverancier is ISO27001 gecertificeerd, geeft dit voldoende waarborg. Zo niet; aan welke

BIO-maatregelen dient de Oplossing te voldoen?

Antwoord:

"Het is voor de organisatie van belang om compliant te zijn met de kaders die de BIO vaststelt. Daardoor dienen bepaalde maatregelen vanuit de organisatie te worden toegepast. Hierbij is het dus nodig dat ""de oplossing"" de organisatie in staat stelt (de tools aanbiedt) om de benodigde maatregelen toe te passen.

Een voorbeeld hiervan:

9.4.1 van de BIO vereist dat ""Toegang tot informatie en systeemfuncties van toepassingen behoort te worden

beperkt in overeenstemming met het beleid voor toegangsbeveiliging.""

Om de juiste maatregelen te kunnen nemen om dit te waarborgen zou de applicatie de mogelijkheid moeten faciliteren/bieden om informatie en systeemfuncties per gebruiker af te kunnen scheiden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PVE - S&P - Eis 5

Vraag:

De inschrijver beschikt over een geldige ISO 27001:2022 certificering, met een toepassingsgebied dat de te leveren SaaS applicatie dekt. Dit kan worden aangetoond middels een afschrift inclusief verklaring van toepasselijkheid. De inschrijver zorgt ervoor dat hij gedurende de looptijd van het contract een geldig ISO 27001 certificering behoudt. Geeft dit voldoende waarborg en bent u bereid de eis hierop aan te passen?

Antwoord:

De eis wordt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PVE - S&P - Eis 6

Vraag:

Ja, ons systeem voldoet aan de eis dat de gegevens van de verschillende gemeenten (bevoegde gezagen) van elkaar afgescheiden moeten zijn (passende granulariteit). Onze centrale database gebruikt een logisch model om gegevens te scheiden. Elke gebruiker is uniek gekoppeld aan een tenant door middel van een Tenant ID, wat ervoor zorgt dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor de betreffende gemeente. Geeft dit voldoende waarborg?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PVE - S&P - Eis 7

Vraag:

Wilt u bijlage XX ter beschikking stellen zodat wij kunnen toetsen of wij aan deze eis voldoen?

Antwoord:

Excuses dat dit document niet bijgevoegd was. Het gaat om dit document:
2024-472 Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid 2023-2026. Deze hebben
wij toegevoegd aan deze nota van inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PVE - S&P - Eis 9

Vraag:

Beheerrollen zijn toe te kennen aan accounts/gebruikers in de Oplossing, een
apart account kan aangemaakt worden in eigen Entra-ID. Met Conditional
Access policy zijn er eisen te stellen (zoals vertrouwde locaties) en hier user
aan te koppelen. Is dit een gewenste oplossing?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis. Als de gemeente maar een aparte
beheerrol heeft, die alleen toegankelijk is vanaf een vertrouwde locatie dan
is akkoord. Als de beheerrollen in de oplossing gekoppeld kunnen worden
met Azure Entra-ID om vanuit hier de beveiliging te coördineren en dit
Single Sign-On mogelijk maakt, zouden wij akkoord kunnen gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
PVE - S&P - Eis 14

Vraag:

GIBIT Artikel 25 beschrijft adequaat het controlerecht en medewerking audits. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Wij laten deze eis vervallen, omdat artikel 25 een nadere invulling geeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
PVE - I&A - Eis 7

Vraag:

M.b.t. het Punt: "Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn." Er is geen automatische synchronisatie tussen de back-up en de productieomgeving wat betreft verwijderde gegevens. Wanneer gegevens in de productieomgeving worden verwijderd, blijft deze data in de reeds gemaakte back-ups staan totdat deze over een bepaalde periode verlopen en worden overschreven door nieuwe back-ups. In het geval van een noodsituatie waarbij een back-up snel moet worden hersteld, wordt de data die maximaal 24 uur oud is teruggezet. Dit kan problematisch zijn als er in die periode bestanden zijn verwijderd in de productieomgeving. Echter deze gegevens worden opnieuw aangeboden ter vernietiging. Dit scenario heeft slechts beperkte impact en de kans dat dit zich voordoet is erg klein. Bent u bereid deze eis aan te passen?

Antwoord:

"Gemeente past eis 7 aan naar:

Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery gegevens die formeel al vernietigd zijn niet terug in productie worden gezet of door middel van een procedure opgenomen in het herstelplan opnieuw worden vernietigd. Opdrachtnemer moet dit middels een rapportage aantonen. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PVE - Beheer - Eis 1

Vraag:

De servicedesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:30 tot en met 17:00 uur. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Wij kunnen instemmen met 9.00-16.30. Met dien verstande dat er buiten deze window er wel de mogelijkheid bestaat om tickets in te schieten. Tickets vanaf 0.00-9.00 worden dan op dezelfde werkdag met prioriteit opgepakt. Vanaf 16.30-0.00 worden de tickets de volgende werkdag met prioriteit opgepakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
PVE - Beheer - Eis 2

Vraag:

Artikel 10.5 van de GIBIT geeft aan wanneer Leverancier op werkdagen bereikbaar dient te zijn. Leverancier voorziet niet in een noodnummer. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Ja, we zijn bereid om de eis aan te passen. Indien er geen noodnummer beschikbaar is, dan moet het 24/7 mogelijk zijn om een digitale melding te doen van een melding/ storing met hoge prioriteit. Alleen wel dat deze storing direct wordt opgepakt met aanvang van de eerstvolgende werkdag

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
PVE - Beheer - Eis 5

Vraag:

De beschreven werkwijze past prima bij een OnPremise-oplossing. GIBIT Hoofdstuk III. Dienstverlening op afstand stipt dit in Artikel 32 nader aan. Bent u bereid deze eis aan te passen en in lijn te brengen met een SaaS-omgeving?

Antwoord:

Wij willen duidelijkheid geven over het accepteren van de release/update op de acceptatieomgeving en het omzetten hiervan naar productie. Hierin willen wij dat de releasenotes gelijk met de oplevering van de acceptatieomgeving volledig worden aangeleverd, zodat wij op acceptatieomgeving minimaal 2 weken de tijd hebben om de functionaliteiten en koppelingen te testen alvorens de update in productie wordt gezet. Indien wij een procesversturende bug constateren, zal deze eerst

moeten worden opgelost voordat er overgegaan kan worden naar productie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

PVE - Beheer - Eis 12

Vraag:

De ontworpen oplossing maakt het mogelijk om met slechts twee snelle kliks per medewerker de toegang te blokkeren. Stel dat er 15 gebruikers inactief moeten worden gezet, dan kan dit binnen 30 seconden worden uitgevoerd. Deze efficiëntie zorgt ervoor dat gebruikersbeheer soepel en zonder vertraging verloopt. Een andere optie is gebruikers loskoppelen van de Enterprise applicatie in Entra. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Wij kunnen dit alleen accepteren wanneer de gebruiksvriendelijkheid van het systeem ervoor zorgt dat het blokkeren of deblokkeren minimale inspanning is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

19

PVE - SHV - Eis 1

Vraag:

Termijnen worden bewaakt volgens Wgs en NVVK richtlijnen. Deze kunnen niet aangepast worden. In het dossier zijn per stap de overschreden termijnen zichtbaar. In een caseload rapport zijn de overschreden termijnen over de gehele caseload zichtbaar. Met acties op de actielijst van de gebruiker worden termijnen bewaakt. De gebruiker weet zo altijd welke actie in een dossier gedaan moet worden. Deze acties zijn ingericht volgens Wgs en NVVK richtlijnen. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

De gemeente volgt de richtlijnen van Wgs en NVVK en passen de vaststaande termijnen niet. Voorts is het belangrijk dat duidelijk zichtbaar is wanneer een termijn wordt of is overschreden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 2

Vraag:

Werkprocessen zijn op basis van Wgs en NVVK richtlijnen. De gemeente kan hierin geen aanpassingen doen wat betreft termijnen. De gemeente kan wel zelf acties toevoegen en aanmaken. Ook kunnen de voor gedefinieerde acties per actie verzet worden qua datum. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Wat u aangeeft klopt, wij passen geen termijnen aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 3

Vraag:

Preventie: dit is geen module in de Oplossing. Wij bieden een koppeling aan t.b.v. Vroegsignaling. Via de aanmeldwijze legt de gebruiker vast dat de client vanuit vroegsignalering is binnen gekomen. Alle NVVK modules vind je een-op-een terug in de Oplossing. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 10

Vraag:

Alle brieven binnen het proces schuldhulpverlening worden vanuit de Oplossing meegeleverd en onderhouden. Maakt de gebruiker een brief aan, dan kan hij deze inzien als PDF. Hij kan de brief niet aanpassen. Wél kan de gebruiker zelf een blanco brief vullen voor schuldeiser of client. Ook kan de gemeente brieven aan schuldeiser of client toevoegen. Bent u bereid uw eis

hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 13

Vraag:

Alle brieven worden geautomatiseerd aangemaakt. Hierbij wordt ook rekening gehouden met selecties; een herhaald verzoek saldo opvraag alleen naar de schuldeisers die niet gereageerd hebben. De Oplossing maakt geen gebruik van SMS. Brieven versturen is met één druk op de knop aan SKP, mail of per post (afhankelijk van correspondentiewijze schuldeiser). Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

"De eis over de SMS functionaliteit laten wij vervallen en voegen wij toe aan wens 2, waar Whatsapp gevraagd wordt. Die wens wordt dan:

De Oplossing kan automatisch Whatsapp of SMS berichten genereren aan klant, schuldeisers en derden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
PVE - SHV - Eis 14

Vraag:

De Oplossing houdt rekening met verplichte velden. Het beheer hiervan ligt bij de Leverancier. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
PVE - SHV - Eis 20

Vraag:

Kunt u deze eis verduidelijken waarbij met name de rol van een derde wordt toegelicht?

Antwoord:

Omdat er sprake is van een ingroeimodel en wij vooralsnog niet het daadwerkelijk schuldregelen zelf gaan uitvoeren, bedoelen we met de derde partij, de partij die het schuldregelen uitvoert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 21

Vraag:

Het financiële proces heeft een 4 of 6 (afhankelijk van keuze die de gemeente maakt) ogen principe. Voldoet dit aan uw eis?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 32

Vraag:

Het plan van aanpak is het plan van aanpak volgens de VNG. Alle velden kunnen op het scherm worden ingevuld en vervolgens via PDF gegenereerd worden. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 38

Vraag:

Alle overeenkomsten zitten standaard in de Oplossing. Deze kunnen niet door de gebruiker aangepast worden. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 41

Vraag:

Deze zit niet standaard in de applicatie (met als reden dat de Wgs voorschrijft dat gemeenten niet meer een lijst aan stukken op mag vragen maar zelf verantwoordelijk is voor verzamelen van stukken). Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

PVE - SHV - Wens 9

Vraag:

Gebruiker kan dit via acties bewaken. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Omdat het voor ons erg belangrijk is willen wij deze wens niet aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

PVE - Implementatie - Eis 1

Vraag:

Deze samengestelde eis bevat een drietal componenten. Er wordt gesproken

over 1) technisch en functioneel opleveren, 2) trainingen. Die beide componenten maken deel uit van de te verrichten werkzaamheden, zoals vastgelegd in het implementatieplan. Voor de verrichten werkzaamheden vragen wij een eenmalige vergoeding. Er wordt ook gesproken over 3) documentatie als bedoeld in artikel 14 van de GIBIT. Daar vragen wij geen aparte vergoeding voor. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

In uw inschrijving moeten alle werkzaamheden en de bijbehorende kosten worden opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Concept overeenkomst 1.1

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Hierdoor is het niet mogelijk rekening te houden met specifieke eisen, wensen, normen en standaarden van individuele Opdrachtgevers. VNG zegt hierover in het document 'service_level_agreement_3_pager.pdf': "Beperkte aanpassingsmogelijkheid: Klanten zijn minder goed in staat om bepaalde functies aan te passen aan hun specifieke behoeften. De vraag is of dit argument als groot nadeel gezien moet worden omdat gemeenten steeds meer streven naar standaardisering." Mede als gevolg van bovenstaande hanteert Leverancier standaard bepalingen op basis van de GIBIT 2023. Dit betreft een standaard Addendum op de GIBIT 2023 en een standaard SLA. Accepteert u het standaard Addendum (het Addendum is beschikbaar via <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/Addendum%20Gibit%202023%20Stratech%20-%201.4.pdf>)

Antwoord:

Iedere opdrachtgever dient via de GIBIT generator een overeenkomst op te stellen. Hierom begrijpen wij uw vraag niet en kunnen nu niet akkoord gaan met uw voorstel en blijft de concept overeenkomst van toepassing. Wij kunnen niet instemmen met uw Addendum. Graag dat u aangeeft waar u verschillen ziet en vragen over heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Concept overeenkomst 1.1

Vraag:

Bepalingen in het standaard Addendum kunnen conflicteren met bepalingen in het Bestek. Accepteert u dat bepalingen in het standaard Addendum in dat geval prevaleren?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Zie ons antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Concept overeenkomst 10

Vraag:

Leverancier levert geen maatwerk in de vorm van speciaal voor de gemeente Haarlemmermeer ontwikkelde Programmatuur. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Dit artikel blijft van toepassing. Mocht bij inschrijving of later tijdens de contractperiode sprake zijn van maatwerk, dan is dit artikel van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Concept overeenkomst 12.9

Vraag:

Stemt u er mee in dat de eenmalige Vergoeding als volgt wordt gefactureerd: 40% na start Implementatie; 30% na import gegevens; 30% na Acceptatie?

Antwoord:

Wanneer u de winnende inschrijving heeft en contracteren, dan kunnen wij instemmen met uw voorstel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Concept overeenkomst 12.11

Vraag:

Leverancier hecht er waarde aan dat de indexering conform artikel 11.8 van de GIBIT 2023 plaatsvindt. In de concept overeenkomst staat bij artikel 12.11 J62. Het CBS geeft voor J62 echter geen cijfers. Accepteert u alsnog J6202?

Antwoord:

Dit artikel is opgesteld met de GIBIT generator waarbij de standaard als keuze is opgegeven. Hiermee zouden beide niet moeten conflicteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Concept overeenkomst 12.7

Vraag:

Leverancier levert geen maatwerk in de vorm van speciaal voor de gemeente Haarlemmermeer ontwikkelde Programmatuur. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Concept overeenkomst 13.4

Vraag:

Het lijkt erop dat de zin incompleet is. Kunt u de juiste inhoud van dit artikel vermelden?

Antwoord:

Er is een groep contactpersonen waarvan de taken en bevoegdheden gedeeld worden met de winnende inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Concept overeenkomst 15

Vraag:

Onder verwijzing naar artikel 15 van de aanbestedingsdocumentatie willen wij u informeren over het volgende met betrekking tot de te leveren ICT Prestatie: Onze oplossing verwerkt uitsluitend data van de opdrachtgever. Er wordt door onze oplossing geen andere data gegenereerd, verzameld of anderszins verworven, behalve log informatie die essentieel is voor het functioneren van het systeem. Deze log informatie kan door de opdrachtgever ingezien worden. Wij benadrukken dat de opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de integriteit van de data en de mogelijkheid heeft om hieraan aanpassingen te doen indien nodig. Aangezien onze oplossing geen data genereert, verzamelen of anderszins verwerft, verzoeken wij u

vriendelijk om artikel 15 te laten vervallen, omdat dit niet van toepassing is op onze te leveren prestatie. Stemt u daar mee in?

Antwoord:

Dit artikel blijft in de overeenkomst staan. Wanneer dit artikel voor uw Oplossing tijdens de contractperiode niet van toepassing is, kan er hier geen beroep op worden gedaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Concept overeenkomst 17.3

Vraag:

Bent u bereid om de volgorde te hanteren zoals beschreven in artikel 2.5 van de GIBIT 2023? Dat wil zeggen: Licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur; Nadere overeenkomsten en bijlagen bij de Overeenkomst, zoals de SLA, het Implementatieplan, de Verwerkersovereenkomst; Nota's van inlichtingen; De Overeenkomst; De standaard Addendum; De GIBIT 2023.

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Zie ons antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Concept overeenkomst 4.4

Vraag:

De overeenkomst biedt de mogelijkheid tot verlenging. Door het ontbreken van een limiet op het aantal verlengingen kan de overeenkomst theoretisch oneindig lang doorlopen. Gaat u geen limiet stellen op het aantal verlengingen?

Antwoord:

De gemeente heeft hier bewust voor gekozen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Concept overeenkomst 4.7

Vraag:

Het is gebruikelijk dat zowel Opdrachtgever als Leverancier in staat worden gesteld de Overeenkomst te beëindigen. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Het is niet algemeen gebruikelijk om het wederkerig te maken. Omdat de oplossing cruciaal is voor de investering, kan de gemeente hier niet mee instemmen. Daarnaast verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer een langetermijnovereenkomst juist verwelkomt. Dit betekent echter niet dat de gemeente geen oog heeft voor de opdrachtnemer; tijdens de reguliere contractgesprekken zal dit ook met elkaar besproken worden. Het uitgangspunt blijft dat het opzeggen en het verlengen uitsluitend bij de opdrachtgever ligt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Concept overeenkomst 5.2

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad wordt gesproken over 1 januari 2026 (paragraaf 1.10). Is genoemde datum in dit artikel wel juist?

Antwoord:

Dank u wel voor het constateren van deze omissie. Dit hoort te zijn: De Implementatieplan dient uiterlijk op 05-06-2025 te zijn voltooid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Concept overeenkomst 7.1

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via multi-tenant Dienstverlening op Afstand aan meerdere klanten ter beschikking gesteld. Dit betekent dat het technisch niet mogelijk is rekening te houden met specifieke eisen, wensen,

normen en standaarden voor Stratech Perspectief Cloud en de
Dienstverlening op Afstand. Stemt u daar mee in?

Antwoord:

De gemeente kent meerdere SaaS overeenkomsten welke eigen specifieke afspraken kent. Wij kunnen daarom ons niet vinden in uw aanname en kunnen daarom niet instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Concept overeenkomst 7.2

Vraag:

Accepteert u de standaard SLA? De SLA is beschikbaar via
<https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf>

Antwoord:

Wij kunnen met uw SLA instemmen wanneer deze voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Concept overeenkomst 7.2

Vraag:

In de standaard SLA zijn de maatregelen die Leverancier neemt op grond van de normen en standaarden uitgewerkt. Deze maatregelen zijn in lijn met het Bereik en Tijd zoals aangeduid in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, pagina 5, versie 2024-1, geldig vanaf 22-07-2024. Accepteert u de maatregelen zoals genoemd in de SLA als passende maatregelen waarmee wordt voldaan aan bovengenoemde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (de SLA is beschikbaar via <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf>)

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Concept overeenkomst 7.3

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via multi-tenant Dienstverlening op Afstand aan meerdere klanten ter beschikking gesteld. Opdrachtgevers beschikken om die reden niet over afzonderlijke Acceptatieprocedures. Stemt u daar mee in?

Antwoord:

Dit is akkoord onder één voorwaarde. Er moet minimaal 2 weken zitten tussen de update in acceptatie en de update in productie, zodat we in de

gelegenheid zijn om alle functionaliteiten te testen. Indien wij een procesversturende bug constateren, zal deze eerst moeten worden opgelost voordat over gegaan wordt naar productie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Concept overeenkomst 7.4

Vraag:

Leverancier levert geen maatwerk in de vorm van speciaal voor de gemeente Haarlemmermeer ontwikkelde Programmatuur. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Rob: Zie ons antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Concept overeenkomst 9.3

Vraag:

Volgens artikel 35 van de GIBIT volstaat een derdenverklaring (TPM) of een geldige (ISO) certificering. Bent u bereid dit artikel aan te passen op (ISO) certificering?

Antwoord:

U dient conform artikel 9.3 uit de overeenkomst een TPM verklaring af te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Inschrijfdocument Referentie

Vraag:

Dit document past niet bij deze aanbesteding. Er wordt gesproken over kleine woningaanpassingen. Wilt u een passend document ter beschikking stellen?

Antwoord:

Onze excuses. Wij hebben bij deze nota van inlichtingen een aangepast document toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Inschrijfdocument K Verklaring Bekwaamheid Derde

Vraag:

Dit document past niet bij deze aanbesteding. Bent u bereid dit document te laten vervallen?

Antwoord:

Wij begrijpen uw aanname niet. Dit wordt voor alle aanbestedingen toegepast en daarmee ook alle IT aanbestedingen. Wij kunnen daarom niet instemmen met uw verzoek. Wanneer u geen gebruikmaakt van derden hoeft u dit formulier niet in te dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.8.1.1

Vraag:

Accepteert u een verzekering met 2.500.000 euro per gebeurtenis?

Antwoord:

De gemeente heeft hier bewust voor gekozen en kan hierom niet akkoord gaan met deze verlaging. Het betreft namelijk een heel belangrijk systeem met zeer gevoelige data over burgers. Daarbij is uit ervaring gebleken dat een onderneming eenvoudig en tegen een redelijke vergoeding voor dit bedrag zich kan verzekeren, zelfs een MKB onderneming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

PVE - SLA 2

Vraag:

De servicedesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:30 tot en met 17:00 uur. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

PVE - SLA - eis 3

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. De Beschikbaarheid is het percentage zoals genoemd in artikel 34.2 GIBIT 2023. Accepteert u dat percentage?

Antwoord:

Voor de gemeente geldt 99,5% als ondergrens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

PVE - SLA - eis 4

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Accepteert u de door Leverancier daartoe opgestelde standaard SLA? Zie: <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf>

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

PVE - SLA - eis 5

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Leverancier heeft een standaard SLA uitgewerkt. Accepteert u deze standaard SLA? Zie: bladzijde 10 over Back-up en Recovery: <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf>

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

PVE - SLA - eis 7

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Leverancier heeft een standaard SLA uitgewerkt. Accepteert u deze standaard SLA? Zie: paragraaf 7: <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf>

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

PVE - SLA - Eis 6

Vraag:

De servicedesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:30 tot en met 17:00 uur. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

PVE - SLA - Eis 11

Vraag:

De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. De wijze waarop Leverancier met de doorontwikkeling omgaat is beschreven in het standaard Addendum. Gaat u akkoord met het standaard Addendum? Zie: <https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/Addendum%20Gibit%202023%20Stratech%20-%201.4.pdf>

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Zie ons antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

PVE - SLA - Eis 12

Vraag:

Artikel 36 GIBIT 2023 beschrijft de waarborgen ten behoeve van continuïteit. U accepteert dat hiervoor aanvullende afspraken uitgewerkt moeten worden tegen een redelijke vergoeding?

Antwoord:

Deze zaken dienen terug te komen in uw inschrijving, in het Inschrijfformulier Inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 29

Vraag:

Leverancier kan de gevraagde functionaliteit nog niet op 1-1-2026 ter beschikking kan stellen. Accepteert u dat deze functionaliteit in de loop van 2026/Q2 beschikbaar wordt gesteld?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen, mits de functionaliteit uiterlijk op 30 juni 2026 wordt opgeleverd, zodat deze vanaf 1 juli 2026 in gebruik kan worden genomen. Indien deze deadline niet wordt gehaald, geldt er een direct door de gemeente bij nummer 1 opeisbare boete van €100.000. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de overeenkomst met nummer 1 kosteloos te ontbinden, waarna nummer 2 de overeenkomst overneemt en zijn oplossing implementeert. In dat geval neemt nummer 1 de implementatiekosten van nummer 2 voor zijn rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

PVE - SHV - Eis 31

Vraag:

Leverancier kan de gevraagde functionaliteit nog niet op 1-1-2026 ter beschikking kan stellen. Accepteert u dat deze functionaliteit in de loop van 2026/Q2 beschikbaar wordt gesteld?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen, mits de functionaliteit uiterlijk op 30 juni 2026 wordt opgeleverd, zodat deze vanaf 1 juli 2026 in gebruik kan worden genomen. Indien deze deadline niet wordt gehaald, geldt er een direct door de gemeente bij nummer 1 opeisbare boete van €100.000. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de overeenkomst met nummer 1 kosteloos te ontbinden, waarna nummer 2 de overeenkomst overneemt en zijn oplossing implementeert. In dat geval neemt nummer 1 de implementatiekosten van nummer 2 voor zijn rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

2024-472 Inschrijfdocument Referentie v1.0.docx

Vraag:

Het inschrijfdocument is niet passend voor de vorm dienstverlening die u wenst in te kopen. Het formulier is van toepassing op “ Inschrijfdocument H Perceel 1 Kleine woningaanpassingen v1.0” Het huidige formulier leidt mogelijk tot verwarring bij onze opdrachtgevers en daarmee ontvang u geen juiste referentie. Wilt u het juiste referentie formulier toevoegen aan de aanbesteding?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

2024-472 Inschrijfdocument Referentie v1.0.docx

Vraag:

Op het inschrijfdocument is de vraag “Waaruit blijkt dat u voldoet aan de eisen van de referentie?” opgenomen die mogelijk niet duidelijk is voor de

referent die het formulier moet invullen. Wij stellen voor dit aan te passen in onderstaande voorstel: "Waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan uw eisen?"

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. De referentie dient te voldoen aan de eisen die hieraan worden gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 4

Vraag:

Artikel 4.3 en 4.7 zijn strijdig met elkaar waar het gaat over het opzeggen van de overeenkomst. Voor het verlengen van de overeenkomst geeft u aan dat het 3 maanden vooraf duidelijk moet zijn en voor de opzegging hanteert u een termijn van 12 maanden. Om onduidelijkheden te voorkomen stellen wij voor altijd de termijn van 12 maanden te hanteren. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

"U heeft gelijk, deze zijn niet in overeenstemming met elkaar. Lid 4.3 moet zijn:

Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk twaalf (12) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 5.2

Vraag:

In artikel 5.2 vermeld een einde van de implementatie op 5-6-2025. Dit komt niet overeen met de door u afgegeven planning van de aanbesteding en is niet realistisch. Wij verzoeken duidelijkheid over de verwachte einddatum van implementatie?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 43.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 7.2

Vraag:

Artikel 7.2 verwijst u naar artikel 10 in de GIBIT 2023. Artikel 10.3 Gibit benoemd wat het onderhoud omvat. Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetwijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt

Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen.

Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 10.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is?

Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen áls en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is.

Wij stellen de volgende tekst voor: "In aanvulling op artikel 10.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toedeling van de nog te maken kosten. "

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Wij verwachten dat Innovatief Onderhoud onderdeel uitmaakt van uw inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 7.2

Vraag:

Artikel 7.2 verwijst naar artikel 10 in de Gibit. Artikel 10.14 van de Gibit geeft u het recht om een update of upgrade te weigeren voor een periode van 18 maanden. Bij het gebruik van een SaaS toepassing is deze lange periode van uitstel ongebruikelijk en onwenselijk vanwege het kosten opdrijvende effect en het door uitstel niet kunnen voldoen aan de met uw organisatie afgesloten overeenkomst en gestelde eisen.

Bent u bereid dit artikel aan te passen in “10.14 Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii. Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Datgene wat opgesteld is in 10.14 uit de GIBIT blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 10 en 10.1

Vraag:

Omdat dit artikel verwijst naar het ontwikkelen van maatwerk waar geen sprake van is, zou dit artikel het voor ons onmogelijk maken op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid om artikel 10.1 te schrappen en onderstaande in de overeenkomst op te nemen?

" De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die

gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 12.7

Vraag:

Er is geen sprake van het leveren en ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur daarom is dit artikel niet van toepassing. Bent u bereid dit artikel te schrappen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 12.9

Vraag:

Dit artikel is voor meerdere uitleg vatbaar. Bent u bereid om deze tekst aan te passen naar het volgende?

“Van de eenmalige Vergoeding is zeventig (70%) direct opeisbaar na ondertekening, dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.”

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 12.4

Vraag:

Uw organisatie maakt ook tijdens de implementatie gebruik van de dienstverlening op afstand. Bent u bereid om deze tekst uit te breiden, dan wel een artikel toe te voegen die bepaald wanneer deze kosten opeisbaar worden. Wij stellen het volgende voor?

“De vergoeding voor de dienstverlening op afstand is nader gespecificeerd in de Inschrijving van Leverancier. Bij aanvang van de implementatie wordt van de vergoeding voor de dienstverlening op afstand opeisbaar. ”

Antwoord:

Wij kunnen instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 13.2

Vraag:

In artikel 13.2 is bepaald welke contactpersonen aanvullende of afwijkende afspraken mogen maken. Tenzij specifiek anders overeengekomen is dat in ons geval uitsluitend gemandateerd aan de Managing Director. Bent u bereid dit artikel na gunning in onderling overleg aan te passen?

Antwoord:

Dit is 1 van de zaken die uitgevoerd wordt bij het definitief maken van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 13.4

Vraag:

In de GIBIT is naast het leveren van een TPM ook het leveren van een

geldig of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier voorzien.

Gaat u ermee akkoord dat wij hiervoor ons ISO certificaat voor ISO 27001 en 9001 beschikbaar stellen als TPM in plaats van een aanvullende TPM verklaring te moeten te laten opstellen. Daarnaast stellen wij voor dat u tijdens de looptijd altijd gerechtigd bent een kopie van ons geldige certificaat op te vragen en wij dit moeten kunnen tonen. Dit voorkomt dat we elkaar onnodig allemaal documenten gaan toesturen of audits moeten uitvoeren.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 49.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 14.1

Vraag:

Leverancier acht de aansprakelijkheid te hoog en de door u opgegeven aansprakelijkheid is niet verzekeraar voor de inschrijver. In de GIBIT 2023 gaat de aansprakelijkheid omlaag naar een bedrag gelijk aan 2x de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal 4x de Jaarvergoeding per jaar, de huidige opgenomen aansprakelijkheid in uw concept overeenkomst is mede gezien de aard van de dienstverlening te hoog. Bent u derhalve bereid om het volgende aansprakelijkheidsartikel op te nemen?

“De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, waaronder het schenden van garanties en ongedaanmakingsverplichtingen is per jaar beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst jaarlijks aan Leverancier is verschuldigd, voor zover deze schade het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van leverancier, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal

bedragen dan € 100.000. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.

In het geval van

- a) aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
 - b) opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij;
- bedraagt de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,-."

Zo niet, kunt u onderbouwen waarom u ten nadele van Leverancier afwijkt en waarom u dit proportioneel acht?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 14.1

Vraag:

Leverancier acht de aansprakelijkheid te hoog en de door u opgegeven aansprakelijkheid is niet verzekeraar voor de inschrijver. In de GIBIT 2023 gaat de aansprakelijkheid omlaag naar een bedrag gelijk aan 2x de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal 4x de Jaarvergoeding per jaar, de huidige opgenomen aansprakelijkheid in uw concept overeenkomst is mede gezien de aard van de dienstverlening te hoog. Bent u derhalve bereid om het volgende aansprakelijkheidsartikel op te nemen?

“De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, waaronder het schenden van garanties en ongedaanmakingsverplichtingen is per jaar beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst jaarlijks aan Leverancier is verschuldigd, voor zover deze schade het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van

leverancier, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 100.000. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.

In het geval van

- a) aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
 - b) opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij;
- bedraagt de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,-."

Zo niet, kunt u onderbouwen waarom u ten nadele van Leverancier afwijkt en waarom u dit proportioneel acht?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
77

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 15.1

Vraag:

Voldoen wij aan deze eis als dit in de release notes en handleidingen bij iedere release wordt toegelicht en beschreven?

Antwoord:

Het opnemen in de releasenotes is voor ons akkoord, mits de releasenotes tijdig (minimaal 2 weken vooraf) en volledig worden opgeleverd (bij de installeren van de release in de acceptatieomgeving).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 15.5

Vraag:

Het is lastig om nu alle toekomstige werkzaamheden volledig te overzien om deze eis in te vullen. Bovendien bent u bij ons in staat om zelfstandig de data over te halen en bepaalt u voor een groot deel hoeveel en welke Data wordt verzameld. Bent u bereid om voor deze aanvullende dienstverlening, indien gewenst, het gangbare dienstverleningstarief af te spreken. Hiermee voorkomen we dat door onnodige kosten de inschrijfprijs onnodig wordt verhoogd en de gemeente toch vooraf duidelijkheid krijgt?

Antwoord:

Dit gaat over in gebreke zijn, waarbij de leverancier zijn fout dient te corrigeren, ook wanneer de gemeente na het beëindigen van de overeenkomst met de leverancier achter dit gebrek komt. Hierom zal de tekst van dit artikel ongewijzigd blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 15.7

Vraag:

In de praktijk heeft uw organisatie zelf ook een grote verantwoordelijkheid

voor de inrichting van het proces en de applicatie en is het niet redelijk om het risico voor onvoldoende informatie of begrip van de Data volledig bij de leverancier te leggen, zonder ook uw eigen inspanning en verplichtingen te benoemen. Het kan zijn dat medewerkers van de gemeente bijvoorbeeld de juiste scholing nodig hebben om met de data te kunnen werken en moeten zij voldoende kennis hebben van de gemeentelijke processen. Bent u het ermee dat deze verplichting alleen strekt tot het standaard gebruik van de applicatie en niet de eigen gemeente specifieke inrichting?

Antwoord:

De gemeente schaft een standaardapplicatie aan waarin we verwachten dat alle mogelijkheden rondom alle functionaliteiten is vastgelegd in deugdelijke documentatie. Indien we eventueel maatwerk laten ontwikkelen verwachten we ook dat hierin volledige documentatie wordt opgeleverd. Onze verplichting als gemeente hierin is het vastleggen van de gemeente specifiek gemaakte keuzes in de standaard applicatie en de vertaling hiervan in QRC voor onze gebruikers. Daarbij merken wij op dat in principe de gebruikers geen contact opnemen met de leverancier, alleen de functionele gebruiker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 16.2

Vraag:

Het beoordelen van alle bijlagen ieder kwartaal lijkt ons een onnodig zware wissel trekken op beide organisaties en onvoldoende waarde te vertegenwoordigen. Wij stellen voor dit aan te passen in de servicelevels zoals afgesproken in de SLA worden ieder kwartaal geëvalueerd. In de SLA worden dezelfde punten geborgd en beschreven. Wij leveren onze voorbeeld SLA graag mee bij de inschrijving. Bent u bereid dit artikel aan te passen in het volgende voorstel?

“De tussen Partijen gesloten Service Level Agreement (SLA) wordt eenmaal

per kwartaal geëvalueerd. “

Antwoord:

In principe is eis 10 SLA/Contractmanagement van toepassing. Mocht er aanleiding toe zijn kunnen de overige contractstukken ook worden geëvalueerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 17.1

Vraag:

In artikel 17.1 zijn in een aantal gevallen data als fataal opgegeven. Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn altijd als fataal wordt gedefinieerd en al helemaal niet dat alle tussentijdse opleverdata fataal zijn.

Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt.

Bent u derhalve bereid om dit artikel te schrappen en overeen te komen dat Leverancier altijd een redelijke termijn tot herstel krijgt?

Antwoord:

In artikel 17.1 hebben wij uw vraag niet kunnen achterhalen, maar desondanks willen wij het volgende antwoorden. De gemeente stelt fatale data omdat er een toezegging is gedaan naar de raad voor het starten van schuldhulpverlening per 1 januari 2026, zoals in de aanbestedingsleidraad is vermeld. Naast de bemensing moet ook het systeem dan volledig klaar zijn, operationeel. Daarnaast wordt er in een gunningscriterium een fatale datum gesteld, vanwege de wachtkamerconstructie. Voor deze opzet is gekozen omdat 1 januari 2026 gehaald MOET worden. Hierom kunnen wij dit niet

aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhelpverlening - Eis 13

Vraag:

Is SMS verkeer met schuldeisers en derden noodzakelijk of zijn alternatieven die wij bieden voor communicatie met schuldeisers en derden ook acceptabel voor de gemeente Haarlemmermeer?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 23

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhelpverlening – Eis 29

Vraag:

Het beheer van specifieke taken en verantwoordelijkheden voor het bieden van gestandaardiseerde mogelijkheden om hulpverleners, vrijwilligers op verzoek van de inwoner gecontroleerde toegang te geven tot correspondentie van de inwoners is voor de gemeente Haarlemmermeer arbeidsintensief. Voldoen wij ook aan de eis als wij de mogelijkheid bieden om hulpverleners en vrijwilligers op verzoek van de inwoner gecontroleerde toegang te geven tot correspondentie van de inwoners?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhulpverlening – Eis 29

Vraag:

Bent u bereid deze eis als wens te definiëren zodat inschrijver een afweging kan maken bij zijn inschrijving voor de benodigde investeringen?

Antwoord:

Vanwege onze toezegging bij vraag 83, kunnen wij niet instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhulpverlening – Eis 31

Vraag:

In het bijgevoegde processchema ‘2024-472 Processen gemeente Haarlemmermeer.pdf’ vinden wij deze activiteit niet terug. Helaas hebben wij daarom onvoldoende informatie over de noodzakelijke functionaliteit om een goede inschrijving te maken. Kunt u meer specifiek aangeven welke functionaliteit u verwacht voor het digitaal ondertekenen van formulieren in de Schuldhulpverleningsapplicatie en waar deze stap in het proces noodzakelijk is?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 92.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhulpverlening – Eis 39

Vraag:

Voor een goede audittrail mag een reeds geaccordeerd plan van aanpak in onze ogen niet gewijzigd worden. U zou daarmee eerdere afspraken en toezeggingen kunnen verwijderen. Wij bieden de mogelijkheid om ten alle tijden - op een makkelijke manier - een nieuw plan van aanpak op te stellen waarin u de wijzingen kunt opnemen. Is deze werkwijze akkoord om aan uw

eis te voldoen?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad
Schuldhelpverlening – Wens 8

Vraag:

U beschrijft in deze wens een werkwijze die wij niet terugzien in de meegestuurde processchema '2024-472 Processen gemeente Haarlemmermeer.pdf'. Daarin staat een werkwijze met een intake op uw website. Met een goed Intake formulier op de website en de aanvraag die via het zaakstelsel wordt doorgestuurd naar de schuldhelpverleningsapplicatie kan uw wens door het betreffende CMS worden ondersteund. Bent u bereid deze wens daarmee te laten vervallen?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. De wens blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Architectuur & Techniek – Eis 10

Vraag:

Een koppeling met een financieel systeem bevat over het algemeen een overzicht van journaalposten. Deze koppeling is gebaseerd op eenrichting bestandsuitwisseling en daarmee wordt in de praktijk voldaan aan de functionele behoefte van de financiële afdeling(en) van onze klanten. Voldoen wij met een eenrichting bestandsuitwisseling aan deze eis of bent u bereid de eis op dit punt aan te passen in eenrichtingsverkeer?

Antwoord:

Ja, de oplossing voldoet met een eenrichtingsbestandsuitwisseling.

Zie ook onze antwoorden op vraag 4, 5, 89, 112 en 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Architectuur & Techniek – Eis 10

Vraag:

Wij zijn bereid om een 2 richtingen koppeling te maken met ERPx van Unit4 die voldoet aan uw wensen. Hiervoor is de medewerking van Unit4 nodig en ontvangen wij graag meer informatie welke informatie u twee richtingen op wilt verwerken om een goede schatting van de investering te maken. Kunt u bevestigen dat Unit4 hiertoe bereid is, welke specificaties zij hanteren voor een twee richtingen uitwisseling en welke eisen u stelt hieraan?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 88.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Architectuur & Techniek - Eis 14

Vraag:

In de praktijk blijkt het gebruik van design power usage effectiveness (dPUE) slechts een schatting te zijn van verwachte energie verbruik van het datacenter. De aangeboden dienstverlening is gebaseerd op een complexe samenhang van meerdere onderdelen die het werkelijke energie verbruik van de SaaS applicatie beïnvloeden, zoals bijvoorbeeld de software componenten die door de SaaS dienst worden gebruikt. In onze ogen is deze standaard daarom niet bruikbaar om de energie prestaties van de aan te schaffen SaaS diensten onderling te vergelijken. Bent u bereid deze eis te laten vallen?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met u verzoek. Op de onderstaande website onder kopje 'Energieverbruik datacenters: design PUE 1.5' staan mogelijke bewijsmiddelen die u aan kunt leveren:

<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/9/1/nl>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Architectuur & Techniek - Wens 3

Vraag:

Wij zijn bereid om een koppeling met Qmatic te ontwikkelen die voldoet aan uw wensen. Hiervoor is de medewerking van Qmatic nodig en ontvangen wij graag meer informatie welke informatie op deze manier tussen de aan te schaffen oplossing en QMatiq moet worden uitgewisseld. Kunt u bevestigen dat QMatiq hiertoe bereid is en welke specificaties zij hanteren voor deze koppeling?

Antwoord:

De gemeente heeft onlangs een nieuw KAS systeem aangeschaft, van JCC. De wens wordt hiermee:

De Oplossing heeft een koppeling Klant Afspraken volgsysteem van JCC voor klantafspraken en werkplek reserveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Architectuur & Techniek - Wens 5

Vraag:

Valid Sign biedt een oplossing om rechtstreeks vanuit Word met hun connector heel eenvoudig documenten te voorzien van de digitale handtekening. Voldoen wij hiermee aan uw wens?

Antwoord:

Deze wens komt te vervallen, omdat de documenten die de gemeente uitstuurt via Djuma dienen te verlopen, waarin de mogelijkheid bestaat om de documenten te laten ondertekenen met ValidSign.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Security & Privacy - Eis 2

Vraag:

Is het voldoende als wij periodiek de loggingsinformatie aanleveren zodat u deze kunt opnemen in uw Siem SOC?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Security & Privacy - Eis 5

Vraag:

Is een ISO 27001 certificaat volgens de nieuwe norm en de juiste scope als alternatief voor een ISAE 3202 type 2 voldoende om aan te tonen dat wij voldoen aan de door u gestelde eisen in het kader van informatiebeveiliging?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Security & Privacy - Eis 7

Vraag:

Wilt u bijlage XX toevoegen aan de stukken zodat wij kunnen beoordelen of wij hieraan voldoen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Security & Privacy – eis 14

Vraag:

Een auditrecht jaarlijks herhalen en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; Ook is het onmogelijk om dit goed te plannen, bovendien brengt het veel kosten met zich mee die weinig tot geen toegevoegde waarde heeft voor uw en onze organisatie. Wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant periodiek en te allen tijde alles mag auditeren. Wij stellen daarom het volgende voor: bent u bereid overeen te komen dat een TPM verklaring voor de mate van betrouwbaarheid voldoet en dat wij hiervoor ons jaarlijkse ISO 27001 certificaat vastgesteld door een onafhankelijke auditor gebruiken als bewijs?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 49.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Informatie en Archiefbeheer - Eis 7

Vraag:

Pas nadat alle back-up's zijn gewijzigd kunnen wij de garantie afgeven dat er geen vernietigde gegevens worden terug gezet in productie. Bent u bereid hierover een haalbare periode / garantie af te spreken na gunning?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 14

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Informatie en
Archiefbeheer - Wens 6

Vraag:

U stelt hier een wens voor die in onze ogen prima door uw zaaksysteem kan worden ingevuld. Dat betekent dat u geen meerdere applicaties aanschaf voor hetzelfde doel (rationalisatie). Door deze eenduidige keuze is het proces door uw organisatie bovendien veel beter te waarborgen. Bent u ermee akkoord dat de overdracht van dossiers naar het e-depot plaats vindt via het zaaksysteem en daarmee deze wens vervalt of geherformuleerd wordt?

Antwoord:

Rob: Zie ons antwoord op vraag 92

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Informatie en
Archiefbeheer - Wens 8

Vraag:

Valid Sign biedt een oplossing om rechtstreeks vanuit Word met hun connector heel eenvoudig documenten te voorzien van de digitale handtekening. Voldoen wij hiermee aan uw wens?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 92.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad Beheer - Eis 2

Vraag:

Er is een noodnummer beschikbaar voor zeer urgente storingen, zoals de volledige uitval van uw omgeving en directe actie noodzakelijk is. Bent u bereid om in de SLA na gunning afspraken te maken voor welke specifieke gevallen dit kan worden gebruikt en dat overige calls tijdens het servicewindow en kantooruren worden ingediend en behandeld?

Antwoord:

Daartoe zijn we bereid, mits aan de gevraagde reactie/hersteltijden uit eis 7 SLA/Contractmanagement voldaan wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 2

Vraag:

Het is niet duidelijk uit de eis op welke dagen uw service window van toepassing is, bijvoorbeeld op werkdagen en niet bij zon- en feestdagen. Kunt u zo duidelijk mogelijk aangeven op welke dagen u het genoemde service window verwacht zodat wij uw eisen op een goede invullen en een juiste inschrijving kunnen doen?

Antwoord:

De werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 5

Vraag:

Uw eis verwoordt dat bij een grote storing of calamiteit binnen 24 uur naar de uitwijkomgeving moet worden overgeschakeld, zoals ook voorzien in RPO en RTO tijdens in de BIO. Uw RPO en RTO in deze eis komen hiermee echter niet overeen en stellen veel hogere eisen. Deze beide uitgangspunten in de eis zijn strijdig met elkaar. Bent u bereid een RTO (hersteltijd bij een grote calamiteit) van 24 uur en RPO (maximaal dataverlies bij een grote calamiteit) van 4 uur te accepteren die overeenkomt met de door uw genoemde uitwijk bij een calamiteit?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 6

Vraag:

Wij werken met een standaard SLA en onze servicedesk is online en via email 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Onze telefonische bereikbaarheid is, behoudens een noodsituatie, van 8:30 tot en met 17:00 uur op werkdagen. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 8

Vraag:

In tabblad Beheer eis 9 vraagt u om twee weken, in deze eis vraagt u om 1 maand vooraf geïnformeerd te worden. Beide eisen zijn in tegenspraak met elkaar. Voor een groot deel kunnen wij tegemoet komen aan uw eis, echter stellen wij voor om uit te gaan van minimaal 2 weken vooraf. Meer mag dan altijd en ons release schema is vooraf bekend vanaf het begin van het jaar. Zo zijn er geen verrassingen. bent u bereid deze eis aan te passen in 2 weken vooraf geïnformeerd te worden?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 17 en 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 10

Vraag:

Wij werken met een standaard SLA die afwijkt van uw eisen. Wij ervaren dat de meeste gemeenten bereid zijn op dit punt wat afwijkende eisen na gunning af te spreken. Daarom zijn wij benieuwd of u ook bereid bent na gunning een SLA en bijbehorende rapportage af te stemmen of is het hier opgestelde een kei harde eis?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

106

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement - Eis 13

Vraag:

Het is lastig om nu alle toekomstige werkzaamheden voor deze eis te overzien. Bovendien bent u bij ons in staat om zelfstandig de data over te halen. Wij zijn daar niet voor nodig. Bent u bereid om voor deze aanvullende dienstverlening, indien gewenst, het gangbare dienstverleningstarief af te spreken zodat we voorkomen dat de inschrijving onnodig wordt verhoogd en we borgen dat de gemeente vooraf voldoende duidelijkheid heeft?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx Tabblad SLA &
Contractmanagement – Wens 1

Vraag:

Het is begrip service window is niet duidelijk. Vallen zon- en feestdagen er ook onder en welke tijden gelden voor deze wens. Kunt u zo duidelijk mogelijk aangeven op welke dagen en tijden u deze beschikbaarheid verwacht zodat wij uw wensen op een goede invullen en een juiste

inschrijving kunnen doen?

Antwoord:

Petra: zie ons antwoord op vraag 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 13.4

Vraag:

Dit artikel is niet afgemaakt. Graag aanvullen of verwijderen.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 49.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

109

Onderwerp:

2024-472 Concept Overeenkomst GIBIT 2023 v1.0.pdf Artikel 9.3

Vraag:

In de GIBIT is naast het leveren van een TPM ook het leveren van een geldig of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier voorzien.

Gaat u ermee akkoord dat wij hiervoor ons ISO certificaat voor ISO 27001 en 9001 beschikbaar stellen als TPM in plaats van een aanvullende TPM verklaring te moeten te laten opstellen. Daarnaast stellen wij voor dat u tijdens de looptijd altijd gerechtigd bent een kopie van ons geldige certificaat op te vragen en wij dit moeten kunnen tonen. Dit voorkomt dat we elkaar onnodig allemaal documenten gaan toesturen of audits moeten uitvoeren.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 49.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
110

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab: Architectuur en techniek

De meting van dpue is complex en wordt niet altijd vrij gegeven gaat u akkoord met alleen de pue?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 90

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Beheer

Eis 9

U geeft aan dat updates minimaal 2 weken van tevoren dienen te worden gemeld en dat u zelf akkoord wilt geven voor de release op productie. Aangezien onze moderne SAAS-oplossing door meerdere organisaties wordt gebruikt en we alle omgevingen gelijktijdig updaten, passen de genoemde termijnen en het zelf akkoord geven niet in het SAAS-proces van de continue release cyclus. Kunt u aangeven of u bereid bent om in het standaardproces van leverancier mee te gaan?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 17 en 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab: Architectuur en Techniek

Eis 10:

Kunt u de inhoud van de koppeling met ERP-x toelichten?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab: Architectuur en Techniek

Eis 9:

Accepteert u ook een Cloud oplossing voor het versturen van mails

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. De eis blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Beheer

Eis 1:

De servicedesk en technisch beheer zijn telefonisch bereikbaar van 9:00 uur tot 17:00 uur. Gaat u akkoord met deze tijden?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab informatie en archiefbeheer

Eis 5 Hoe ziet u deze architectuur? De koppeling loopt in onze visie vanuit het schuldhulpverleningssysteem naar de BRP en niet via Djuma naar de BRP.

Antwoord:

De Oplossing dient te koppelen via MakelaarSuite: StUF BG 3.10: BRP bevraging (lokaal en landelijk), dus niet via Djuma. Het gaat om het doorgeven van de juiste betrokkene(n) aan Djuma op basis van de door de Oplossing opgevraagde gegevens uit de BRP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
116

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Architectuur en Techniek:

Eis 5: Accepteert u de Haal Centraal API voor het ophalen van gegevens uit de BRP i.p.v. STUF-BG 3.10. Vooral omdat dit de toekomstige manier van koppelen is?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. De eis blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
117

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Informatie en archiefbeheer:

Eis 4: De start van een zaak is in onze ogen de schuldhulp applicatie. Conform de ZGW-API. Accepteert u dat deze situatie andersom (de applicatie schiet de 'zaak' in Djuma)?

Antwoord:

De start van een zaak kan inderdaad in de schuldhulpapplicatie zijn. Hierbij moet bij het unieke nummer bij Djuma worden opgevraagd zodat dit unieke zaaknummer bekend is in de schuldhulpapplicatie. Hier moet bijvoorbeeld gebruik van worden gemaakt in communicatie vanuit de

schuldhulpapplicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Informatie en archiefbeheer:

Eis 2: In onze ogen is dit tegenstrijdig met ZSDMS. Bent u bereidt om de ZSDMS te vervangen door de hier genoemde ZGW-API?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Voorals nog ondersteunen wij ZSDMS en op termijn ook ZGW-API. Op welk termijn is totaal onbekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

119

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Architectuur en Techniek:
Eis 13: Accepteert u de zaakgerichtwerken API?

Antwoord:

Wij kunnen dit niet accepteren. Zie ook ons antwoord op vraag 118.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
120

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Architectuur en Techniek:
Eis 11: Accepteert u ook SEPA ipv CAMT053?

Antwoord:

Naast CAMT053 kunnen wij SEPA accepteren, maar dan wel SEPA variant
Pain.001.001.03 of Pain.001.001.09.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

121

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Schuldhulpverlening

Eis 3: Verwacht u een begeleidingsmodule actief is binnen de applicatie, zodat u kan voldoen aan de invulling van de basisdienstverlening?

Antwoord:

Het is geen verwachting, het is een eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Schuldhulpverlening

Wens 2: Bedoelt u hier het product Whatsapp of accepteert u ook een variant hierop met gelijke functionaliteiten?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 23 over SMS. Indien u een alternatief naast SMS en Whatsapp heeft kunt u hier een vraag over stellen, eventueel als een Individuele vraag; 1-op-1 vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
123

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:
Tab Schuldhulpverlening
Eis 32: Wat bedoelt u met "Producten en instrumenten uit een voorgebakken lijst"?

Antwoord:
Hiermee wordt een overzicht bedoeld waaruit je de producten en instrumenten kunt kiezen die je kunt inzetten tijdens de stabilisatie en DFD (zoals BBR, coaching, buddy), en daarna om de schulden te regelen, zoals een SK of een SB. Dit kan ook een (VNG) PVA-format zijn, waarbij je de producten verwijdert die niet worden ingezet.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
124

Onderwerp:
2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:
Tab Schuldhulpverlening
Eis 13: Accepteert u ook mail en een portaal i.p.v. sms?

Antwoord:
Zie ons antwoord op vraag 23

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

2024-472 Programma van Eisen SHV v1.0a.xlsx

Vraag:

Tab Schuldhulpverlening

Accepteert u dat eisen die later in gebruik genomen worden ook gedurende het meerjarenplan ontwikkeld worden? Zoals bepaalde koppelingen die in 2026 niet noodzakelijk zijn voor uw werkproces.

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Wij hebben alleen bij een aantal vragen uitzonderingen gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

2024-472 Aanbestedingsleidraad v1.0.pdf

Vraag:

Paragraaf 3.10.2: Ons huidige implementatieplan bestaat uit 15 A4. Bent u bereidt het aantal A4's bij deze eis te verhogen zodat we geen consessies hoeven te doen in de kwaliteit van het plan?

Antwoord:

Wij kunnen instemmen met 15 A4'tjes. Opgemerkt dient te worden dat het hier een globaal implementatieplan betreft, waarin wordt ingegaan op de zaken die relevant zijn voor het gunningscriterium. Het definitieve implementatieplan zal na definitieve gunning door de winnende inschrijver (nummer 1) uiterlijk 5 juni 2025 moeten worden opgeleverd, zoals vermeld in de conceptovereenkomst (artikel 5.2).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

2024-472 Aanbestedingsleidraad v1.0.pdf

Vraag:

Paragraaf 3.4: Bent u bereidt om voor bewindvoering te koppelen met een ander systeem gespecialiseerd op dit onderdeel? En dat dit samenwerkingsverband gedurende de looptijd samen met opdrachtgever vormgegeven wordt.

Antwoord:

Bewindvoering komt in de aanbestedingsleidraad te vervallen . Wij hebben bij nader inzien besloten dat deze NIET nodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
2024-472 Aanbestedingsleidraad v1.0.pdf

Vraag:
Paragraaf 1.12: Mag opdrachtnemer werken met onderaannemers?

Antwoord:
In principe mag u onderaannemers inzetten, mits dat niet betekent dat de Oplossing uit losse en op zichzelf staande applicaties betreft. Onderaannemers voor implementatie en onderhoud is geen enkel probleem, mits u eindverantwoordelijke bent en blijft.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
129

Onderwerp:
2024-472 Aanbestedingsleidraad v1.0

Vraag:
Pagina 7: Wordt hier ook de Zaakgerichtwerken API geaccepteerd? ZSDMS (ook bekend als Zaak- en Documentservices of ZDS) is gebaseerd op oudere technologieën zoals SOAP en XML en hanteert vaste berichtenstructuren. De Zaakgericht werken API's (vaak afgekort als ZGW API's) daarentegen zijn RESTful en werken met JSON. Dit maakt de moderne API's flexibeler en eenvoudiger te integreren in hedendaagse applicaties.

Antwoord:
Op meerdere manieren hebben wij dit getest en treed er geen foutmelding op. Graag dat u het opnieuw download en het opent. Anders dat u contact opneemt met Tendered om na te gaan waar het aan kan liggen. Mocht het in een browser geopend worden kan de geschiedenis problemen opleveren. Deze moet dan geleegd c.q. verwijderd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Inschrijfdocument UEA v1.0

Vraag:

Dit document heeft een foutmelding als inhoud. Kunt u het document opnieuw uploaden?

Antwoord:

Op meerdere manieren hebben wij dit getest en treed er geen foutmelding op. Graag dat u het opnieuw download en het opent. Anders dat u contact opneemt met Tendered om na te gaan waar het aan kan liggen. Mocht het in een browser geopend worden kan de geschiedenis problemen opleveren. Deze moet dan geleegd c.q. verwijderd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
131

Onderwerp:

Inschrijfdocument Referentie v1.0

Vraag:

De tweede tabel betreft Eisen Referentie Kleine woningaanpassingen. Dit lijkt ons niet correct. Kunt u dit vervangen door de juiste eisen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Inschrijfdocument inschrijfprijs v1.0

Vraag:

In dit document rekent u voor de jaarlijkse kosten 1 jaar korter dan de looptijd voor de afname van de oplossing. Ons inziens is dit niet correct. U wil de overeenkomst afsluiten voor een initiële periode van 6,5 jaar, waarbij livegang na maximaal 0,5 jaar plaats dient te vinden. Jaarlijkse kosten dienen dan voor 6 jaar te worden betaald. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Het document is aangepast naar 6,5 jaar en is aan de nota van inlichtingen toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
133

Onderwerp:
GIBIT inkoopvoorwaarden 2023

Vraag:

In artikel 11.8 gaat u uit van index J62, CPA 2015. Bent u bereid dit aan te passen naar index J62, CPA 2021?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 36

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
134

Onderwerp:
2024-472 Concept overeenkomst GIBIT 2023 v1.0

Vraag:

Bent u bereid om de maximale aansprakelijkheid zoals genoemd in artikel 14.1 en 14.2 aan te passen tot maximaal de opdrachtsom? Indien u hier niet toe bereid bent, bent u dan wel bereid om de aansprakelijkheidsvoorwaarden zoals genoemd in artikel 16.2 en 16.3 van de GIBIT voorwaarden 2023 over te nemen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
135

Onderwerp:
2024-472 Concept overeenkomst GIBIT 2023 v1.0

Vraag:
De zin in artikel 13.4 is niet compleet, kunt u deze verder afmaken?

Antwoord:
Zie ons antwoord op vraag 38.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
136

Onderwerp:
2024-472 Concept overeenkomst GIBIT 2023 v1.0

Vraag:
In artikel 12.8 gaat u uit van index J62, CPA 2015. Bent u bereid dit aan te passen naar index J62, CPA 2021?

Antwoord:
Zie ons antwoord op vraag 36

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
137

Onderwerp:
2024-472 Concept overeenkomst GIBIT 2023 v1.0

Vraag:

In artikel 5.2 staat dat de Implementatie uiterlijk 05-06-2025 voltooid dient te zijn. Moet dit niet het Implementatieplan zijn in plaats van de Implementatie?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 43.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
138

Onderwerp:
Programma van Eisen: eis 12 van SLA

Vraag:

We begrijpen de eis, maar in hoeverre bent u bereid om eis 12 te laten vervallen?

Antwoord:

De gemeente wil heel graag dat de Oplossing gecontinueerd kan worden mocht overhoopt door welke reden dan ook Opdrachtnemer ophouden te bestaan. Hier is ook onze Overeenkomst op ingestoken. Omdat wij van u geen voorstel of iets dergelijks hebben vernomen, kunnen wij nu niet aangeven of wij deze eis kunnen laten vervallen. Deze eis blijft daarom voor alsnog staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

TenderNed - Gunningscriterium

Vraag:

In TenderNed wordt gevraagd om de prijs in te vullen. Inschrijver stelt voor dat wij hier 'nul' en '0' invullen omdat het prijzenblad, wat onder dit kopje geüpload wordt, leidend is. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij kunnen daar niet mee instemmen. Deze 2 horen identiek te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 13 van Architectuur, eis 2-5 van Informatie en Archiefbeheer

Vraag:

U gebruikt Djuma als DMS systeem. Het door ons gebruikte systeem heeft zijn eigen volledig veilige documentopslag voor ontvangen en verzonden documenten. Bent u bereid om deze koppeling te laten vervallen? Zo niet,

dan graag uw toelichting waarom niet.

Antwoord:

Djuma van de gemeente wordt niet gebruikt als DMS systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 13 Schuldhulpverlening

Vraag:

Bent u bereid om het SMS-deel te laten vervallen? Zo niet, dan graag uw toelichting waarom niet.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 23

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Wat is de methodiek achter de beoordeling van het Programma van Eisen?
Hoe komt u tot de puntenopbouw?

Antwoord:

In paragraaf 3.10.3 staat aangegeven hoe dit gunningscriterium wordt beoordeeld. Het gaat niet niet om getallen maar meer om de verhouding, en welke ook met andere inschrijvers wordt vergeleken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Moet de huidige oplossing zichzelf aantoonbaar bewezen hebben conform de eisen of de organisatie?

Antwoord:

In principe beide. Zoals met elke aanbesteding worden er in de aanbestedingsdocumenten iets van inschrijver gevraagd en van de Oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
144

Onderwerp:
Schuldhulpverlening 43

Vraag:
Gaat het hier om bankmutaties, zo nee, welke mutaties worden hier dan bedoeld?

Antwoord:
Het gaat hier om bankmutaties.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Schuldhulpverlening 23

Vraag:
Dossiers kunnen in de oplossing overgedragen/overgenomen worden door medewerkers van de opdrachtgever. De oplossing kent ook een derdenportaal, maar deze is niet ingericht voor dossierbeheer in de zin van behandelaar. Indien derden het dossier moeten overnemen kan dit wel door de derde een licentie en toegang te verlenen tot de oplossing. Is dit acceptabel voor de opdrachtgever?

Antwoord:
Derden moeten ook toegang krijgen en maken onderdeel uit van het aantal licenties die bij de aanbesteding gevraagd worden. En dat zij door de functionele beheerder van de gemeente specifieke rechten moeten kunnen krijgen, net als interne medewerkers.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 14

Vraag:

Met de workflows is het mogelijk om verplichte acties af te dwingen. De workflows en acties zijn door de klant zelf in te richten. Is daarmee de onderliggende behoefte van deze vraag voldoende ingevuld of wordt er daadwerkelijk verlangd dat invoervelden anders dan door het systeem verplicht zijn gesteld op verplicht te kunnen zetten?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

147

Onderwerp:

SLA & Contractmanagement

Vraag:

In de conceptovereenkomst heeft de opdrachtgever een aansprakelijkheid opgenomen die fors afwijkt van wat in de markt gebruikelijk is. Is de gemeente bereid om akkoord te gaan met de aansprakelijkheid zoals die in de Gibit 2023 is opgenomen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

SLA & Contractmanagement 13

Vraag:

Bij beëindiging wordt één export kosteloos aangeboden van de data in een duurzaam bestandsformaat. Het datamodel wordt nimmer verstrekt. Is dit een showstopper voor de opdrachtgever?

Antwoord:

De gemeente wil heel graag dat de Oplossing gecontinueerd kan worden mocht overhoopt door welke reden dan ook Opdrachtnemer ophouden te bestaan. Hier is onze Overeenkomst ook op ingestoken. Een datadump alleen is niet toereikend en zal daarom het datamodel noodzakelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

149

Onderwerp:

SLA & Contractmanagement 10

Vraag:

"De voorgestelde frequentie lijkt tegenstrijdig met dat wat in de markt gebruikelijk is. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met de volgende overleg frequenties:

Operationeel: 4x per jaar

Tactisch: 3x per jaar

Strategisch: 1x per jaar"

Antwoord:

Uw opmerking is terecht. Wij stemmen in met uw aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
150

Onderwerp:

SLA & Contractmanagement 9

Vraag:

Na voorlopige gunning kan een beschrijving van het probleemproces verstrekt worden. Het escalatieproces is in de SLA opgenomen maar kan desgewenst overgenomen worden in een DAP. Is dat acceptabel voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Wij hebben geen bezwaar om dit nader uit te werken in een DAP, maar dan na definitieve gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
151

Onderwerp:
SLA & Contractmanagement 8

Vraag:

We zijn een SaaS oplossing waarbij doorgaans om de twee weken nieuwe functionaliteiten en verbeteringen gereleased worden. De gemeente heeft de mogelijkheid om de inhoud van releases en de releaseplanning te volgen via de online roadmap. De gemeente heeft tevens de mogelijkheid om 2 weken voor dat wijzingen in productie genomen wordt, kennis te nemen van deze wijzigingen en deze te testen in de acceptatie omgeving. Is dat acceptabel voor de gemeente?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 17 en 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
152

Onderwerp:
SLA & Contractmanagement 7

Vraag:

"Omdat we een SaaS oplossing zijn waarbij een storing voor meerdere gebruikers zich ook voor kan doen bij meerdere organisaties wordt volgens onze SLA de prioriteit door ons bepaald.

Voor Prio 1 meldingen geldt een reactietijd van max. 1 uur en een oplostijd van max. 8 uur. De Beschrijving van de prioriteit is in strekking nagenoeg gelijk aan die van dit programma van eisen.

Voor Prio 2 meldingen geldt een reactietijd van 4 uur en een oplostijd van 16 uur.

De beschrijving van prio 2 is als volgt: Het incident kan gevaar opleveren

voor de gehele werking van de applicatie of stagneert mogelijk primaire verwerkingsprocessen voor de klant. Er is daarbij geen alternatieve werkwijze voor de klant beschikbaar.

Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze prioriteiten en definities?"

Antwoord:

Wij kunnen instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
153

Onderwerp:

SLA & Contractmanagement 6

Vraag:

Onze servicedesk is telefonisch op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 16:30 uur. Tijdens en buiten deze openingstijden kunnen vragen en incidenten per e-mail en het service(web)portaal ingediend worden. Het servicewindow is van 8:30 tot 17:00 uur. Alle onze medewerkers spreken Nederlands op B1 niveau. Documentatie en online kennisbank zijn in het nederlands geschreven. Is dat acceptabel voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
154

Onderwerp:
SLA & Contractmanagement 2

Vraag:

We hebben een openingswindow van 8:30 tot 17:00uur. Oplossingen worden afhankelijk van de toegekende prioriteit gegeven binnen de in de SLA vastgestelde tijdsduur. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een een Servicewindow van 8:30 tot 17:00 uur waarbij de oplossing altijd binnen de in de SLA vastgestelde oplostermijn gegeven wordt?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Beheer 15

Vraag:

Een grote gebruikersgroep van de oplossing geeft aan dat het automatisch uitloggen na een bepaalde tijd als zeer verstorend wordt ervaren. De oplossing werkt dan ook met een "Keep alive" mechanisme. De gebruiker wordt wel uitgelogt op het moment dat het scherm van de applicatie gesloten wordt. Is dit mechanisme acceptabel voor de opdrachtgever?

Antwoord:

De gemeente kan in verband met Security niet met deze methode instemmen en blijft de eis ongewijzigd. Na bijvoorbeeld een half uur dient Oplossing bij gebruiker automatisch uit te loggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
156

Onderwerp:

Beheer 14

Vraag:

De logging van gebruikersactiviteiten logt geen inzage, maar wel mutaties en verwijderingen. Is dat voor de opdrachtgever acceptabel?

Antwoord:

In verband met dit soort gevoelige informatie moet er vanwege Security en Privacy inzage gelogd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
157

Onderwerp:

Beheer 9

Vraag:

We zijn een SaaS oplossing waarbij doorgaans om de twee weken nieuwe functionaliteiten en verbeteringen gereleased worden. De gemeente heeft de mogelijkheid om de inhoud van releases en de releaseplanning te volgen via de online roadmap. De gemeente heeft tevens de mogelijkheid om 2 weken voor dat wijzingen in productie genomen wordt, kennis te nemen van deze

wijzigingen en deze te testen in de acceptatie omgeving. Voor koppelingen is dit alleen beschikbaar indien de derdeleverancier een acceptatieomgeving aanbiedt. Is dat acceptabel voor de gemeente?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 17 en 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Beheer 5

Vraag:

We zijn een SaaS oplossing waarbij om de twee weken nieuwe functionaliteiten en verbeteringen gereleased worden. De gemeente heeft de mogelijkheid om 2 weken voor dat wijzingen in productie genomen worden kennis te nemen van deze wijzigingen en deze te testen in de acceptatie omgeving. Voor koppelingen is dit alleen beschikbaar indien de derdeleverancier een acceptatieomgeving aanbiedt. Is dat acceptabel voor de gemeente?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 17 en 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Beheer 2

Vraag:

Buiten de reguliere openingstijden kunnen vragen en incidenten per e-mail en het serviceportaal ingediend worden. Is dit servicewindow voldoende voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Beheer 1

Vraag:

Onze servicedesk is telefonisch op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 16:30uur. Tijdens en buiten deze openingstijden kunnen vragen en incidenten per e-mail en het serviceportaal ingediend worden. Is dit servicewindow voldoende voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Informatie en Archiefbeheer 5

Vraag:

Deze vraag is voor ons niet helemaal duidelijk. Gaat het hier om de betrokkene, aanvrager of belanghebbende die via de gevraagde oplossing in BRP worden opgehaald en vervolgens in een zaak in Djuma moeten worden aangemaakt?

Antwoord:

De Oplossing kan betrokkene(n), zoals aanvrager of belanghebbende, opvragen uit BRP die gekoppeld zijn aan een zaak ook doorgeven via de koppeling aan Djuma. Een zaak kent de actoren betrokkene, aanvrager etc. in de zaak worden deze opgeslagen. Dat gebeurt door in de BRP een bevraging te doen en de zogenaamde aangehaakte gegevens samen met de BSN te kopiëren. We zetten ook een volindicatie op die actoren. Als deze verhuizen of een andere levensgebeurtenis ervaren, wordt Djuma daarvan op de hoogte gesteld.

Zie ook ons antwoord op vraag 115.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

162

Onderwerp:

Security & Privacy 5

Vraag:

Wordt een geldig ISO27001 certificaat door opdrachtgever als verklaring geaccepteerd?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Architectuur & Techniek 13

Vraag:

De aangeboden oplossing heeft op dit moment geen koppeling met zaaksysteem Djuma. Deze koppeling kan wel gerealiseerd worden maar of de decharge termijn van 30 september realistisch is, is mede afhankelijk van de beschikbare capaciteit aan de kant van de gemeente en Djuma. Is opdrachtgever genegen om flexibel te zijn in de decharge termijn?

Antwoord:

Deze koppeling is essentieel voor de gemeente en volgens onze IT-specialisten haalbaar. Daarom willen wij deze niet zonder meer aanpassen. Wij denken graag met u mee en ontvangen daarom graag uw reactie, eventueel via een individuele vraag in TenderNed (een 1-op-1- c.q. bedrijfsgevoelige vraag). Wij verzoeken u deze zo SMART mogelijk te formuleren en mogelijke oplossingen aan te dragen. Graag horen wij uw gedachten hierover.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

Architectuur & Techniek 12

Vraag:

Pentaho heeft de mogelijkheid data via een REST API op te halen uit systemen. We bieden een API waarmee de meest relevante clientdata opgevraagd kan worden uit de applicatie. Is deze oplosrichting voldoende voor opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Architectuur & Techniek 10

Vraag:

"Is er bekend welke datacomponenten uitgewisseld moeten kunnen worden en is er aansluitdocumentatie voorhanden over de Unit4 API? Heef de opdrachtgever ook capaciteit aan de kant van Unit4 gereserveerd voor het realiseren van de aansluiting?"

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Architectuur & Techniek 7

Vraag:

De uitgevraagde koppeling wordt op dit moment ontwikkeld en is eind 2025 beschikbaar. Is dat acceptabel voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen, mits de functionaliteit uiterlijk op 31 december 2025 wordt opgeleverd, zodat deze vanaf 1 januari 2026 in gebruik kan worden genomen. Indien deze deadline niet wordt gehaald, geldt er een direct door de gemeente bij nummer 1 opeisbare boete van €100.000. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de overeenkomst met nummer 1 kosteloos te ontbinden, waarna nummer 2 de overeenkomst overneemt en zijn oplossing implementeert. In dat geval neemt nummer 1 de implementatiekosten van nummer 2 voor zijn rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

167

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 31

Vraag:

Voor het digitaal ondertekenen van formulieren kan een oplossing van een derde partij aangeboden worden. Is het acceptabel dat opdrachtgever hiervoor een oplossing van een onderaannemer of partner aanbiedt?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 92.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 28

Vraag:

Het mailen en printen van brieven gebeurt niet in de applicatie zelf. Wat voor signaalfunctie heeft de opdrachtgever voor ogen?

Antwoord:

Of het printen en e-mailen wel of niet in het systeem zelf gebeurt, dient er een signaal of melding in het systeem zijn wanneer de klaarstaande documenten niet geprint of gemaïld zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Schuldhulpverlening 19

Vraag:

Het is niet helemaal duidelijk wat met contextgebonden velden bedoeld wordt. Kan opdracht gever specificeren wat voor soort velden dit kunnen zijn en waar die in het proces van toepassing zijn?

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat alleen de velden die je nodig hebt in een bepaalde module/fase worden getoond, zodat je vooral ziet waar je taak op dat moment ligt. Dit houdt het overzichtelijk en zorgt ervoor dat er niet te veel kliks nodig zijn. Bijvoorbeeld in de module/fase 'aanmelding' is een veld m.b.t. de stabilisatieovereenkomst (nog) niet relevant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Schuldhulpverlening 18

Vraag:

De aangeboden oplossing heeft op dit moment geen koppeling met zaakstelsel Djuma. Deze koppeling kan wel gerealiseerd worden maar niet voor de decharge datum van 30 september. Is opdrachtgever genegen om de termijn voor oplevering van deze koppeling naar achteren te schuiven?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 163.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 17

Vraag:

Het toevoegen van een nieuwe schuld in de genoemde situaties is mogelijk . Het met terugwerkende kracht wijzigen van voorstellen of uitbetalingen kan fraude in de hand werken en is mede daardoor niet mogelijk. Wordt er met "Deze schuld wordt daarna meegenomen alsof deze altijd meegenomen was." bedoeld dat eerdere voorstellen of uitbetalingen alsnog gecorrigeerd moeten worden?

Antwoord:

Het gaat erom dat een nagekomen schuld opgenomen kan worden in de schuldenlijst en het betaalplan in het systeem. Het verschil is dat de uitbetaling aan deze schuldeiser vanuit het VTLB wordt gedaan. Er is geen situatie waarin fraude in de hand wordt gewerkt, en er worden geen voorstellen gecorrigeerd. De schuldeisers ontvangen precies wat hen is voorgesteld en waarmee zij akkoord zijn gegaan. De nagekomen schuldeiser krijgt hetzelfde prognosevoorstel onder dezelfde voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 13

Vraag:

De applicatie kan automatisch brieven generen aan klant, schuldeisers en derden. Is het ontbreken van SMS een showstopper in deze aanbesteding?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 23

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
173

Onderwerp:

Schuldhulpverlening 1

Vraag:

Er wordt een kleursignalering gevraagd voor termijnen met een aantal voorbeeld kleuren. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met een kleurenschema van rood, geel groen i.p.v. rood, oranje, groen?

Antwoord:

Wij kunnen instemmen met deze invulling voor deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
174

Onderwerp:
PVE - A&T - Eis 6

Vraag:

VISH heeft geen API; om die reden kunnen wij niet koppelen met VISH. VISH heeft wel een toeltje om vanaf een lokale server een bestand over te zetten naar SNG. De enige autorisatiecheck is controle op de bestandsnaam. Leverancier vindt dit een te beperkte beveiligingsmaatregel en wacht op de implementatie van de API van de SNG in Q3 dit jaar. Wanneer de API van de SNG klaar is, zullen wij een koppeling realiseren. Bent u bereid deze eis te herzien?

Antwoord:

Gezien de toegevoegde waarde van deze koppeling voor onze inwoners, willen we vanaf 1 januari 2026 een werkende koppeling hebben. Het is een hele hoge wens dat dit direct vanaf 1 januari 2026 via een API wordt gerealiseerd. Maar wij gaan ook akkoord met een tijdelijke, veilige en pragmatische oplossing, bijvoorbeeld een csv bestand aanbieden via SFTP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Bedrijfsgevoelige vragen, 1-op-1 vragen

Vraag:

Is het mogelijk om u 1-op-1 vragen te stellen, in verband met bedrijfsgevoelige informatie?

Antwoord:

Ja dat is mogelijk en toegestaan. Zie paragraaf 2.3 uit de aanbestedingsleidraad. Maar het moeten wel gevoelige vragen betreffen, want anders behoudt de gemeente het recht om de vraag te weigeren of publiekelijk te beantwoorden.

U kunt 1-op-1 vragen stellen door de vraag op Individueel te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Onderhandelen over eisen en wensen

Vraag:

Wanneer wij niet kunnen instemmen met uw antwoord, mogen wij dan nogmaals een vraag hierover stellen?

Antwoord:

Dat is zeker toegestaan, graag zelfs. Wel dat u dan gemotiveerd aangeeft waar u mee zit en welke oplossing u aandraagt. Het liefst zo SMART mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

177

Onderwerp:

2024-472 Aanbestedingsleidraad v1.0

Vraag:

Pagina 7: Wordt hier ook de Zaakgerichtwerken API geaccepteerd? ZSDMS (ook bekend als Zaak- en Documentservices of ZDS) is gebaseerd op oudere technologieën zoals SOAP en XML en hanteert vaste berichtenstructuren. De Zaakgericht werken API's (vaak afgekort als ZGW API's) daarentegen zijn RESTful en werken met JSON. Dit maakt de moderne API's flexibeler en eenvoudiger te integreren in hedendaagse applicaties.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 118.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Aanschaf, implementatie en onderhoud

Beantwoord op:

6 mrt. 2025