

Algemene informatie

Aanbesteding: Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Zaanstad
Referentie: 2025-343

Toelichting:

- Geschiktheidseis m.b.t. ISO27001-certificering + ISO27017 en 27018 ten aanzien van Inschrijver is gewijzigd naar ISO27001-certificering ten aanzien van Inschrijver en ISO27001-certificering + ISO27017 en 27018 ten aanzien van het gebruikte datacenter.

Nieuwe 'tussenronde' van de nota van inlichtingen geïntroduceerd voor vragen over de gewijzigde geschiktheidseis, vragen over antwoorden zoals gegeven in de gepubliceerde nota van inlichtingen en eventuele nieuwe vragen. Deadline voor het indienen van vragen is woensdag 26 februari 2025, 12:00 uur. Aanbestedende dienst streeft ernaar deze vragen te beantwoorden op uiterlijk 5 maart 2025.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Bijlage 07 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van het geautomatiseerde aanvraagproces van gegadigde voor een verwerkersovereenkomst? Deze is identiek aan uw eigen overeenkomst en 100% model van VNG/IBD. Met als voordeel voor u, deze werkwijze scheelt u handmatige acties.

Antwoord:

Dit is akkoord mits deze gelijk is aan de meest recente versie van de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten beheerd door de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Bijlage 07 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u de meest recente versie van het IBD-model voor de verwerkersovereenkomst, dat door de VNG per 1 januari 2020 als bindend is verklaard voor alle gemeenten, volledig aanhoudt (dus geen eigen wijzigingen heeft aangebracht)? Zo nee, graag uw toelichting waarom u afwijkt van het standaard model.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 1. Opdrachtgever wenst niet af te wijken van de meest recente versie van de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten beheerd door de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

U vraagt een prijs uit op basis van aantal inwoners. Bedoelt u hiermee dat u een site licentie uitvraagt, ongeacht het aantal eindgebruikers?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Eis E120

Vraag:

Onze ontwikkelcyclus omvat zeswekelijkse releases. Het developmentteam richt zich hierbij vier weken op ontwikkeling en twee weken op kwaliteitscontrole. Dit leidt tot succesvolle en stabiele releases.

Wij werken in sprints van twee weken. Na elke sprint heeft de klant de kans om een opgeleverde feature te testen. De nieuwe software wordt in de week daarna werkelijk gereleased, waardoor klanten niet onverwachts met nieuwe software worden geconfronteerd.

Gezien het feit dat onze oplossing een Saas-oplossing is, is het echter mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Denk hierbij aan oplossingen voor productieverstorende bugs en security patches. Hierdoor kan er in de striktste zin van de eis niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 2 weken van te voren releasementen vast te stellen. Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PvE, E84

Vraag:

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan eis E84. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

Antwoord:

Hiermee voldoet Opdrachtnemer aan E84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PvE, E10

Vraag:

Voor de koppeling met de BAG, hebben wij een koppeling. In opdracht van onze klanten, hebben wij een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse koppeling vanuit onze oplossing naar de BAG (Kadaster), die operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze klanten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelpojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Aangezien dit publieke gegevens zijn zitten hier in onze ogen geen risico's aan verbonden en maken al onze 90 klanten op deze manier gebruik van een centrale voorziening, waarbij informatie direct bij de bron wordt opgehaald zonder extra schakel in de lijn. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis m.b.t. BAG te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien,

dan vragen wij uw toelichting.

Antwoord:

Dat is akkoord voor de BAG (Kadaster) en er zijn geen knelpunten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een
Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 5 PvE/PvW, hoofdstuk 2

Vraag:

Begrijpen wij bij het lezen van de eisen in 2. Inrichting en Beheer goed dat het functioneel beheer en de functionele inrichting de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever is?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een
Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Leidraad 3.2.3.

Vraag:

U vraagt om een ISAE 3000 type II / SOC II type 2 verklaring, of vergelijkbaar. We onderschrijven de meerwaarde van een dergelijk certificaat en gaan in 2025 de ISAE 3402 certificering behalen. De voorbereidingen en interne auditing hiervoor zijn al gestart, en de certificering is ook in voorbereiding bij een onafhankelijke auditor.

Uiteraard zijn wij daarnaast al wel ISO27001 gecertificeerd en specifiek voor het zaaksysteem leveren wij al onze klanten wel jaarlijks een ISAE-gebaseerde DigiD TPM, die in de tussentijd enige aanvullende assurance biedt. Graag uw akkoord dat de ISAE 3402 type II of vergelijkbare certificering in 2025 verstrekt kan worden.

Antwoord:

Als alternatief voor het bij Inschrijving kunnen overleggen van een SOC2 type 2-rapportage, accepteert Aanbestedende dienst dat bij Inschrijving onafhankelijk bewijs (zoals een verklaring van een derde (bijv. adviesbureau)) van de interne voorbereidingen én een bevestiging van de externe auditor dat de audit nog voor het afronden van de PoC gaat plaatsvinden. Het kunnen overleggen van de SOC2 assurance rapportage is vervolgens voorwaardelijk voor het met succes afronden van de PoC (uiterlijk 31-12-2025).

Voor de goede orde. Aanbestedende dienst eist een SOC2 type 2-rapportage. Een ISAE3402-rapportage ziet niet specifiek op informatiebeveiliging. En is dus iets anders dan door Aanbestedende dienst geëist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

Vraag:

In soortgelijke aanbestedingen zien we dat de normen ISO 27017 en 27018 als eis worden gesteld zonder dat er specifieke documentatie wordt gevraagd. Wat is voor u de meerwaarde om de documentatie / onderbouwing op te vragen?

Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar maken wij gebruik van services van derden. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017/ISO 27018 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt.

We willen u daarom vragen om deze gevraagde documentatie te laten vervallen. Wilt u dat niet, dan kunt u bijvoorbeeld ook een conformiteitsverklaring uitvragen als bewijsstuk. Dat is meer marktconform dan uw huidige uitvraag. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Deze geschiktheidseis wordt als volgt aangepast:

Eisen aan Inschrijver:

De inschrijver moet op het moment van inschrijving beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat.

Inschrijver dient bij Inschrijving een geldig certificaat te overleggen. Ook levert Inschrijver de Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) aan, waarin de gecertificeerde normen, inclusief Annex A van ISO 27001, expliciet zijn vermeld.

De inschrijver toont de werking van de certificering en het gevolgde beveiligingsniveau aan via een Assurance verklaring van een onafhankelijke daartoe gecertificeerde auditor in de vorm van een SOC 2 Assurance rapportage (ISAE 3000).

Indien de inschrijver bij inschrijving nog niet over een SOC 2 Type 2-rapportage beschikt, volstaat een alternatief bewijs van interne voorbereidingen én een bevestiging van een externe auditor dat de audit vóór het afronden van de Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd. De inschrijver moet de SOC 2 Assurance rapportage (ISAE 3000) uiterlijk 31-12-2025 overleggen als voorwaarde voor het succesvol afronden van de PoC.

Eisen aan een cloudleverancier of hostingpartij:

Indien de inschrijver gebruikmaakt van een externe cloudleverancier of hostingpartij, moet deze partij beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat. Daarnaast moet de cloudleverancier of hostingpartij beschikken over de aanvullende certificeringen ISO 27017 (beveiliging van informatie in clouddiensten) en ISO 27018 (bescherming en privacy van

gebruikersgegevens in de cloud).

Samengevat, bij Inschrijving aan te leveren documenten:

- Geldig ISO 27001-certificaat van de inschrijver. Inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) waarin de gecertificeerde normen, inclusief Annex A van ISO 27001, expliciet zijn vermeld.
- SOC 2 Assurance rapportage (ISAE 3000) opgesteld door een onafhankelijke auditor, of indien nog niet beschikbaar: Bewijs van interne voorbereidingen (bijv. verklaring van een derde partij zoals een adviesbureau) én bevestiging van een externe auditor dat de audit vóór het afronden van de PoC (uiterlijk 31-12-2025) plaatsvindt.
- ISO 27001-certificaat van de cloudleverancier of hostingpartij inclusief ISO 27017- en ISO 27018.

Extra nota van inlichtingen. Omdat Aanbestedende dienst een geschiktheidseis wijzigt, biedt ze de mogelijkheid om tijdens een extra nota van inlichtingenronde vragen te stellen over deze gewijzigde geschiktheidseis. Ook kunnen andere nieuwe vragen gesteld worden. Inschrijvers kunnen ook vragen stellen over de tijdens deze eerste nota van inlichtingen gegeven antwoorden. Aanbestedende dienst zal zich ervoor inzetten zoveel mogelijk vragen in deze 'tussenronde' te beantwoorden. Deadline voor het indienen van vragen voor deze tussenronde is woensdag 26 februari 2025, 12:00 uur. Aanbestedende dienst streeft ernaar deze vragen woensdag 5 maart 2025 te beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Leidraad 5.4.1 Beoordelingsteam

Vraag:

Kunt u aangeven welke functies allemaal in het beoordelingsteam worden vertegenwoordigd?

Antwoord:

Informatiemanager, Functioneel beheerderder, Adviseur
Informatiebeheerder/ Record medewerker en vier Key-users (medewerkers in diverse functies en de gebruikersgroep vertegenwoordigen). Bij afwezigheid behoudt de gemeente zich het recht voor om een van de genoemde functionarissen te vervangen of weg te laten uit het beoordelingsteam.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een
Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Leidraad blz 1

Vraag:

Mogen we aannemen dat de SROI-voorwaarde maximaal gaat over 3% van het dienstverleningscomponent uit de opdrachtsom? Graag uw akkoord. Zo nee, verzoeken we u dit nader te motiveren.

Antwoord:

Nee, er is geen expliciete SROI-voorwaarde van 3% gesteld. De aanbesteding verwijst naar het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen en SROI als beleidsdoelstelling, maar bevat geen concrete verplichting op dit punt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 06 art. 6.1

Vraag:

Het is gebruikelijk het testplan in samenspraak op te stellen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Ja, het is akkoord om het testplan in samenspraak op te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Prijzenblad, rij 41

Vraag:

Wanneer verwacht u de huidige internetkassa te vervangen?

Antwoord:

De payment service provider (PDP) van Opdrachtgever blijft Worldline voor de Internetkassa. Wel moet de Oplossing in staat zijn om in de toekomst mogelijk te veranderen naar een ander PDP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Publicatie

Vraag:

Klopt het dat de aanhef in de file “Bijlage 05 - EA Zaaksysteem ZNSTD - Programma van Eisen en Wensen Zaaksysteem Gemeente Zaanstad” ten onrechte “bijlage 1” vermeldt?

Antwoord:

Dit is inderdaad een ommisie. Het moet Bijlage 05 zijn i.p.v. Bijlage 01.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.2.1. blz 18

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de dagen waarop de demonstraties gepland staan doorgeven? Dit zodat we hier tijdig rekening mee kunnen houden qua planning en agenda's.

Antwoord:

De demonstraties zijn gepland maandag 14 april 2025 en woensdag 16 april

2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 12 - EA Zaaksysteem ZNSTD - Functionele architectuurplaat

Vraag:

In de functionele architectuurplaat is bij toekomstige situatie het Zaaksysteem als één grote applicatie gevisualiseerd. Dit impliceert dat de gemeente een alles-in-1 oplossing af wensen te nemen. Staat de gemeente open voor een open source oplossing bestaande uit meerdere componenten? Zo niet, zou de gemeente kunnen toelichten waarom niet?

Antwoord:

De gemeente zoekt dekking voor de gevraagde functionaliteiten. Binnen de aanbesteding is hiervoor geen expliciete voorkeur voor een invulling hiervan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

17 Bijlage 5 - EA Zaaksysteem ZNSTD - artikel 3.4 - Common Ground - W14

Vraag:

Onder kopje 3.4 Common Ground wordt bij W14 aangegeven dat Zaanstad op termijn OpenZaak in wil gaan zetten, en mogelijk ook andere Common Ground componenten. Dit duidt er op dat op termijn een transitiepad in geslagen wordt richting een Common Ground oplossing. Heeft het een voordeel om gelijk deze stap te maken? Zo niet, zou de gemeente de afwegingen hiervoor kunnen delen?

Antwoord:

Als Common Ground voldoet aan de gevraagde functionaliteit, onze kwaliteitseisen en alle gestelde voorwaarden, kan dit de versnelling van ons groeipad in die richting aanzienlijk ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Bijlage 5 - EA Zaaksysteem ZNSTD - artikel 3.4 - Common Ground - W14

Vraag:

Onder kopje 3.4 Common Ground wordt bij W14 aangegeven dat Zaanstad op termijn OpenZaak in wil gaan zetten, en mogelijk ook andere Common Ground componenten. Deze wens strookt niet met de opgegeven toekomstige situatie in de functionele Architectuurplaat. Hoe gaat de architectuur plaat er uit zien als voldaan wordt aan de in W14 omschreven wensen? Zouden we deze mogen ontvangen, zodat we ons antwoord op deze wens optimaal kunnen opstellen?

Antwoord:

We verwachten in maart duidelijkheid te hebben: Op dit moment werkt Opdrachtgever aan een Proof of Concept (PoC) gebaseerd op Common-Ground-componenten en -architectuur. Onderdeel hiervan is een architectuurplaat, maar deze is nog in ontwikkeling omdat er nog

inrichtingskeuzes gemaakt moeten worden. Daarom kan Opdrachtgever deze op dit moment nog niet delen.

Opdrachtnemer heeft de vrijheid om bij hun inschrijving zelf een vertaling te maken van de gevraagde functionaliteit naar een Common-Ground-architectuur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 5 - EA Zaaksysteem ZNSTD - artikel 3.4 - Common Ground - W16

Vraag:

Onder kopje 4.1 Dienstverlening wordt bij W16 aangegeven dat de gemeente Zaanstad het belangrijk vindt om een Opdrachtnemer te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren. Er wordt verwezen naar nieuwe wetgeving als motivator voor behoefte aan nieuwe functionaliteiten. Er wordt de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, de Wet Digitale Overheid, de Wet Hergebruik Overheidsinformatie, Data act en AI act genoemd. Innovaties op deze wetgeving dienen onderdeel te zijn van het aanbod. Gezien de gemeente een proportionele uitvraag voor ogen heeft, zijn deze innovaties Zaanstad specifiek of zijn dit generieke innovaties die ook via andere routes (bv VNG Realisatie) gefinancierd kunnen worden?

Antwoord:

Deze innovaties zijn voornamelijk generiek van aard. U kunt bij de beantwoording van de wens aangeven op welke wijze u invulling geeft aan deze wens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PvE E17, Bijlage 13, IB21

Vraag:

Wij maken gebruik van encryptietechnieken voor data in transit (versturen en ontvangen) en data in situ (opgeslagen op een datadrager). Deze encryptiesleutel is alleen bekend bij ons als leverancier van het zaaksysteem. Zelfs niet bij onze cloud provider. Om dit te waarborgen zal de sleutel nooit gedeeld worden met klanten of anderen. In de exitstrategie is voorzien dat de data wordt ontsleuteld en geplaatst op een beveiligde opslag waar de opdrachtgever het kan ophalen. Er zal nooit toegang tot de datadrager zelf worden gegeven, altijd tot een identieke, maar ontsleutelde kopie. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat is uw motivering?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PvE E17, Bijlage 13, IB22

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat deze verklaring van toepassing is op de

migratie van gegevens vanuit het systeem van Inschrijver en niet de ontvangst in een derde systeem. Wij kunnen aangeven dat wij alles- en zonder gegevensverlies- hebben aangeboden. De manier waarop het wordt opgenomen in het andere systeem, kunnen wij niets over zeggen. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:

PvE, E100

Vraag:

Inschrijver adviseert de aanbestedende dienst om adressering te laten lopen op basis van de gegevens, zoals gekoppeld bij de zaak danwel bekend binnen uw zaaksysteem en niet via het Exchange Address Book. Hiermee verlaagt u aanzienlijk de kans op fouten bij uit te sturen mails. In het adresboek van uw mail (Outlook) zijn namelijk ook veel externe mailadressen aanwezig en u wilt niet per ongeluk verkeerde mensen mailen, die niets met een zaak van doen hebben. Tevens draagt dit bij aan een uniforme werkwijze vanuit uw nieuwe zaaksysteem. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Ja, Aanbestedende dienst gaat akkoord met het niet koppelen via de Exchange Address Book. Dit is inderdaad een onnodig risico op verkeerd mailen. Voor E100 vervalt onder de E-ailkoppeling eis de functionaliteit 'Koppeling met Exchange Address Book voor correcte adressering'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:

GIBIT, artikel 24.10

Vraag:

Leverancier wenst het volgende aan artikel 24 toe te voegen: “Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, deze toevoeging is niet akkoord. Artikel 24.10 van de GIBIT 2023 voorziet reeds in een proportionele en evenwichtige regeling voor ontbinding, waarbij de gevolgen van ontbinding in lijn zijn met de wettelijke bepalingen en de contractuele afspraken. De voorgestelde toevoeging zou kunnen leiden tot onnodige beperkingen van de rechten van de opdrachtgever, met name in situaties waarin geleverde prestaties niet naar behoren zijn uitgevoerd of niet voldoen aan de overeengekomen voorwaarden. Daarnaast biedt de bestaande tekst voldoende ruimte om per situatie te beoordelen welke prestaties eventueel voor ongedaanmaking in aanmerking komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
GIBIT, artikel 20.4

Vraag:

Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?

Antwoord:

Ja, wij bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in artikel 20.4 van de GIBIT geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. De aanbesteding heeft betrekking op een standaardoplossing (Zaaksysteem) en niet op de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur. Mocht er in de toekomst toch sprake zijn van maatwerk, dan zullen hierover separate afspraken moeten worden gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
GIBIT, artikel 20.3

Vraag:

Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan instemmen met de constatering dat er geen sprake is van maatwerk. Artikel 20.3 van de GIBIT voorziet in een gebruiksrecht dat gekoppeld is aan de looptijd van de overeenkomst bij periodieke vergoedingen, en een eeuwigdurend gebruiksrecht in overige

gevallen. Dit sluit aan bij het markgebruik. Echter, de GIBIT bepaalt expliciet dat het gebruiksrecht niet overdraagbaar is en geen sublicenties mag omvatten, tenzij anders overeengekomen. Deze standaardregeling volstaat naar mening van de gemeente, waardoor verdere aanscherping niet nodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

GIBIT, artikel 19.2

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, hiermee kunnen wij niet instemmen. Artikel 19.2 van de GIBIT maakt expliciet onderscheid tussen overmacht van de leverancier en externe factoren die voor diens risico komen, zoals de keuze voor een hostingpartij. De verantwoordelijkheid voor een betrouwbare hostingpartij ligt bij de leverancier. Acceptatie van deze wijziging zou betekenen dat risico's worden afgewenteld op de opdrachtgever, wat niet wenselijk is gezien de kritieke rol van het Zaaksysteem binnen de organisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

GIBIT, artikel 18.4

Vraag:

Het door Aanbestedende dienst delen van enige vertrouwelijke informatie, inclusief Overeenkomsten gesloten onder de Inkoopvoorwaarden, met een derde partij, waaronder gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden, is niet acceptabel voor Inschrijver. Het verbreken van de vertrouwelijkheid door dergelijke documenten te delen met de in dit artikel genoemde derden, is zeer schadelijk voor de concurrentiepositie van Inschrijver en staat haaks tegenover de overige bepalingen van dit artikel. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze bepaling te schrappen en attendeert Aanbestedende dienst erop dat inschrijver(s) mogelijk niet kunnen inschrijven als deze bepaling niet wordt geschrapt. Is Aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst is niet bereid om artikel 18.4 te schrappen. Dit artikel is bewust opgenomen om transparantie binnen de overheid te waarborgen en de onderlinge samenwerking tussen gemeenten en aan hen gelieerde entiteiten te faciliteren. De bepaling is in lijn met wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur en helpt gemeenten efficiënter samen te werken bij ICT-aanbestedingen. Zie hiervoor ook de artikelgewijze toelichting op de GIBIT 2023.

Om tegemoet te komen aan de zorgen van inschrijver, benadrukken wij dat dit artikel geen algemene openbaarmaking van vertrouwelijke informatie toestaat, maar enkel de inhoud van de overeenkomst betreft. Vertrouwelijke bedrijfsinformatie blijft onder de bredere geheimhoudingsbepalingen van artikel 18 vallen en wordt niet zonder reden gedeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem**Beantwoord op:** 15 feb. 2025**Ref.nr.**
28**Onderwerp:**
GIBIT, artikel 16.4**Vraag:**

"Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie.

Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan:

- a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;
- b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
- c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.

Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?

"

Antwoord:

Nee, de voorgestelde wijziging is niet akkoord. Artikel 16.4 van de GIBIT 2023 maakt bewust géén onderscheid tussen directe en indirecte schade, omdat dit onderscheid in de Nederlandse wet niet voorkomt en in de praktijk vaak tot onduidelijkheid leidt (zie artikelgewijze toelichting GIBIT 2023). De GIBIT kiest in plaats daarvan voor een heldere beperking van aansprakelijkheid gekoppeld aan de Jaarvergoeding: maximaal twee keer de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal vier keer per jaar.

Daarnaast is het uitgangspunt dat leveranciers zich zodanig moeten organiseren dat een incident niet tot disproportioneel grote schade leidt. De voorgestelde beperking door de inschrijver zou kunnen betekenen dat belangrijke schadeposten, zoals herstelkosten bij ernstige verstoringen, niet vergoed worden. Dit is niet wenselijk gezien het kritieke belang van het Zaaksysteem voor de organisatie.

De bestaande regeling in de GIBIT biedt voldoende bescherming en is proportioneel. Daarom wordt de voorgestelde aanpassing niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:

GIBIT, artikel 16.4

Vraag:

"Inschrijver wil Aanbestedende dienst kenbaar maken dat een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moet worden gehanteerd en dat het in dat kader passend kan zijn om van deze standaard af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekerbaar worden.

In het kader van SaaS is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekerbaar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten, waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door inschrijver(s) niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht.

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan eenmaal de jaarvergoeding per jaar. Is Aanbestedende dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nee, de voorgestelde verlaging van de maximale aansprakelijkheid is niet akkoord. De GIBIT 2023 is al aangepast ten opzichte van eerdere versies door de maximale aansprakelijkheid te verlagen van tienmaal naar tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, en van twintigmaal naar viermaal per jaar. Deze wijziging is ingevoerd om tegemoet te komen aan proportionaliteitsvragen, terwijl tegelijkertijd de belangen van de opdrachtgever beschermd blijven.

De door inschrijver voorgestelde beperking tot eenmaal de Jaarvergoeding per jaar wordt niet aanvaard omdat:

- Het risico op onverzekerbaarheid niet wordt onderbouwd: De GIBIT-werkgroep heeft expliciet rekening gehouden met verzekerbaarheid en marktrechtvaardigheid bij het vaststellen van de huidige limieten.
- Multi-tenant SaaS geen vrijbrief is voor verminderde aansprakelijkheid: De leverancier blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldig ingerichte en beveiligde omgeving. Een fout met brede impact (bij meerdere klanten) is geen argument om de aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever te verlagen.
- De aansprakelijkheid proportioneel is ingeperkt: Het huidige kader biedt een realistische balans tussen bescherming van de opdrachtgever en een verdedigbare positie voor de leverancier.
- Grote schade door gebrekkige dienstverlening moet verhaalbaar blijven: Het Zaaksysteem is een kritische applicatie voor de organisatie. Indien een leverancier ernstige schade veroorzaakt, moet er voldoende verhaal zijn om herstelkosten en gevolgen te dekken.

Samengevat: De bestaande regeling is proportioneel en rekening houdend met de risico's van SaaS al verzacht ten opzichte van eerdere GIBIT-versies. Een verdere verlaging naar eenmaal de Jaarvergoeding per jaar wordt niet geaccepteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13

Vraag:

De Software die inschrijver in het kader van de onderhavige Overeenkomst zal leveren, bevat vanzelfsprekend algoritmische toepassingen, maar geen AI. AI maakt ook geen deel uit van de aanbesteding. Ter voorkoming van enige verwarring ziet inschrijver dit artikel dan ook graag niet van toepassing worden verklaard. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, artikel 13 van de GIBIT 2023 blijft van toepassing. De bepalingen in dit artikel richten zich op algoritmische toepassingen in brede zin, waaronder software die voorspellende of besluitvormende functionaliteiten heeft op basis van data-analyse, statistiek of geautomatiseerde processen. Dit artikel is niet exclusief gericht op AI, maar ook op andere algoritmische methoden die van invloed kunnen zijn op besluitvorming.

Gezien het toenemende maatschappelijke en juridische belang van transparante algoritmische besluitvorming, blijft artikel 13 van toepassing, ook als de software geen AI bevat. Dit garandeert dat alle algoritmische toepassingen binnen de kaders van rechtmatigheid, nauwkeurigheid en uitlegbaarheid vallen, zoals beschreven in de toelichting op de GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

31

GIBIT, artikel 12.3

Vraag:

"Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, wenst inschrijver overeen te komen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van inschrijver om zich op overmacht te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Kan Aanbestedende dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nee, de voorgestelde wijziging is niet akkoord. Artikel 12.3 van de GIBIT 2023 verduidelijkt dat een garantie een resultaatsverbintenis betreft met een specifieke bewijslastverdeling. Dit betekent dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor het behalen van de gegarandeerde prestaties, tenzij hij kan aantonen dat een gebrek buiten zijn invloed ligt.

De garantievoorwaarden in artikel 12.3 zijn niet strijdig met het overmachtsbegrip in artikel 19, en ook niet met de bestaande aansprakelijkheidsbeperkingen. Een leverancier kan zich nog steeds op overmacht beroepen indien aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. De GIBIT laat echter geen ruimte voor uitsluiting van aansprakelijkheid puur op basis van de aanwezigheid van een garantie.

De bestaande regeling biedt een evenwichtige bescherming voor zowel de opdrachtgever als de leverancier. De gevraagde aanpassing zou de garantieafspraken verzwakken en wordt daarom niet geaccepteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

GIBIT, artikel 12.2

Vraag:

Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?

Antwoord:

Nee, de voorgestelde wijziging is niet akkoord. Artikel 12.2 van de GIBIT 2023 is bewust zo ingericht dat de bewijslast bij de leverancier ligt als de opdrachtgever een garantie inroept (zie hiervoor de artikelgewijze toelichting GIBIT 2023). Dit is in lijn met de algemene rechtspraak over garanties en waarborgt dat de leverancier aantoonbaar maakt dat hij aan de overeengekomen garantie voldoet.

Het verzoek om de bewijslast bij de opdrachtgever te leggen is niet redelijk, omdat:

- Garanties een resultaatsverbintenis zijn – De leverancier belooft een bepaalde prestatie en moet aantonen dat deze geleverd is.
- De opdrachtgever in veel gevallen niet over de technische expertise beschikt om zelf aan te tonen dat niet aan de garantie is voldaan.
- De huidige regeling duidelijkheid biedt en voorkomt dat er een langdurige bewijslastdiscussie ontstaat in het nadeel van de opdrachtgever.

De bestaande regeling blijft gehandhaafd om te waarborgen dat leveranciers daadwerkelijk garant staan voor de beloofde prestaties en dat discussies hierover efficiënt kunnen worden beslecht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
GIBIT, artikel 12.1 v

Vraag:

Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst verwacht dat de leverancier zich te allen tijde conformeert aan geldende wet- en regelgeving, zoals vereist in artikel 12.1 van de GIBIT 2023. Dit is geen optionele verplichting. Uiteraard kunnen partijen in onderling overleg afstemmen hoe wijzigingen in wet- en regelgeving het meest efficiënt worden geïmplementeerd, maar dit ontslaat de leverancier niet van de plicht om hier tijdig en volledig aan te voldoen zonder aanvullende kosten voor de Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:
GIBIT, artikel 12.1

Vraag:

""Een garantiebepaling binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver zou in de begintekst van artikel 12.1 daarom graag de woorden 'voor zover passend binnen SaaS' invoegen, zodat er komt te staan: '12.1

Leverancier garandeert voor zover passend binnen een SaaS-dienst dat: (...)'

Is Aanbestedende dienst bereid om deze toevoeging op te nemen? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht deze toevoeging niet wenselijk, omdat de garantievereisten van artikel 12.1 van de GIBIT 2023 van toepassing blijven, ongeacht de leveringsvorm (on-premise, SaaS of anderszins). De aard van een SaaS-dienst ontslaat de leverancier niet van de verplichting om te waarborgen dat de dienst voldoet aan de afgesproken kwaliteit, functionaliteit en wet- en regelgeving. Uiteraard kan binnen de contractuele afspraken aandacht worden besteed aan de specifieke kenmerken van SaaS, maar dit mag niet leiden tot een beperking van de garantie- en compliance-verplichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:

GIBIT, artikel 11.10

Vraag:

"Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om naast de drie genoemde opties (instemmen met de vergoeding, de prestatie beperken of de overeenkomst beëindigen) ook het weigeren van de vergoeding als optie op te nemen. Aanbestedende dienst kan dan indien zij niet bereid is een hogere vergoeding te voldoen, dan voor de minst verstrekende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat aanbestedende dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt.

Is Aanbestedende dienst bereid tot de genoemde aanpassing? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht de bestaande keuzes in artikel 11.10 van de GIBIT 2023 proportioneel en passend. De voorgestelde toevoeging zou ertoe kunnen leiden dat de leverancier verplicht blijft tot het leveren van extra prestaties zonder dat hier een vergoeding tegenover staat. Dit is niet in lijn met een evenwichtige contractverhouding. Indien de kosten van een bepaalde prestatie niet acceptabel zijn voor de Aanbestedende Dienst, bestaat reeds de mogelijkheid om de prestatie te beperken of de overeenkomst te beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

GIBIT, artikel 11.8

Vraag:

Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht de bestaande indexeringsbepaling in artikel 11.8 van de GIBIT 2023 voldoende en proportioneel. De voorgestelde wijziging zou leiden tot een open einde in de kostenstructuur, wat niet in lijn is met de behoefte aan financiële voorspelbaarheid. Indien er sprake is van substantiële kostenverhogende omstandigheden door wijzigingen in wet- en regelgeving, kan hierover in overleg worden getreden binnen de bestaande contractuele kaders, maar dit wordt niet als standaardbepaling opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

GIBIT, artikel 11.5

Vraag:

Het is in het belang van beide Partijen dat facturen binnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verstuurd. Inschrijver wenst nadrukkelijk met Aanbestedende dienst overeen te komen dat, indien facturatie echter onverhoopt om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor inschrijver inhoudt en dat Aanbestedende dienst inschrijver bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt, waarbij inschrijver een redelijke termijn wordt geboden om de facturen alsnog te versturen. Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

Vraag:

"1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'.

2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Leverancier is toe te rekenen, dan wel buiten de macht van Leverancier valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht de voorgestelde toevoegingen niet wenselijk. De garantie van interoperabiliteit mag niet beperkt blijven tot het applicatielandschap zoals het bestond bij aanvang van de overeenkomst. Gemeenten ontwikkelen hun digitale infrastructuur voortdurend, en het Zaaksysteem moet hierop kunnen blijven aansluiten om zijn functie als kernsysteem te behouden.

Daarnaast kan de leverancier zich al beroepen op overmacht of externe omstandigheden onder de bestaande GIBIT-bepalingen. De toevoeging 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan de leverancier is toe te rekenen' is daarom overbodig en kan leiden tot discussies over verantwoordelijkheid. Uiteraard blijft de aanbestedende dienst bereid om redelijke wijzigingen in overleg te behandelen, maar zonder de garantie van doorlopende interoperabiliteit af te zwakken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

39

GIBIT, artikel 10.10

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Leverancier eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel en dat Opdrachtgever (overeenkomstig artikel 6:265 BW) niet tot ontbinding zal overgaan als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat een ontbinding alleen zal plaatsvinden bij een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van contractuele verplichtingen. Conform artikel 6:265 BW geldt dat ontbinding alleen mogelijk is als de tekortkoming voldoende ernstig is om de gevolgen ervan te rechtvaardigen. Daarnaast zal Aanbestedende Dienst de leverancier altijd in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn tot herstel over te gaan, tenzij dit gelet op de omstandigheden niet opportuun is.

Echter, het verzoek om ontbinding te beperken tot alleen inhoudelijke afspraken is niet volledig akkoord, omdat ook het niet naleven van operationele verplichtingen, procesafspraken of escalatieprocedures gevolgen kan hebben. Een onbevredigende uitkomst van een gesprek is op zichzelf geen grond voor ontbinding, maar het structureel niet voldoen aan afspraken en redelijke verbetermaatregelen kan dit wel zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

GIBIT, artikel 9.5 i

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Er wordt hiermee dus niet afgeweken van artikel 6:265 BW, zodat er niet ontbonden kan worden als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat artikel 9.5(i) GIBIT 2023 geen afwijking beoogt van artikel 6:265 BW. Dit betekent dat ontbinding alleen aan de orde is als de tekortkoming van substantiële aard is en ontbinding met haar gevolgen gerechtvaardigd is. Kleine of incidentele gebreken die niet wezenlijk zijn, zullen geen grond voor ontbinding vormen.

De bepaling in artikel 9.5(i) dient echter ook als stok achter de deur om ervoor te zorgen dat de leverancier serieuze tekortkomingen in de acceptatieprocedure voorkomt of herstelt. Indien een leverancier herhaaldelijk faalt in het voldoen aan de overeengekomen acceptatie-eisen, kan ontbinding in bepaalde gevallen wel gerechtvaardigd zijn, zelfs als de afzonderlijke tekortkomingen individueel als gering worden gezien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

GIBIT, artikel 9.3

Vraag:

Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen, waarbij beide Partijen verantwoordelijk zijn ervoor te zorgen dat de in de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. De in dit artikel genoemde zorgplicht dient als gevolg daarvan te rusten op beide partijen. Is

aanbestedende dienst bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen op een wijze waarbij hieruit zal volgen dat de zorgplicht op beide partijen komt te rusten? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst erkent dat een succesvolle implementatie een gezamenlijke verantwoordelijkheid is en dat tijdige medewerking van de opdrachtgever noodzakelijk is. Echter, de zorgplicht in artikel 9.3 GIBIT 2023 blijft primair bij de leverancier liggen, omdat deze verantwoordelijk is voor het bewaken van de voortgang van de implementatie en acceptatieprocedure, inclusief tijdige signalering van risico's en knelpunten.

Dit laat onverlet dat Aanbestedende Dienst zich zal inspannen om tijdig de benodigde input en medewerking te leveren, zoals vastgelegd in andere relevante bepalingen binnen GIBIT. Indien de opdrachtgever tekortschiet in zijn medewerking, kan de leverancier hierop wijzen en waar nodig een redelijke aanpassing van de planning verzoeken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

GIBIT, artikel 7.2 i)

Vraag:

"Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om aan sub i) toe te voegen dat deze verantwoordelijkheid niet op Leverancier zal komen te rusten op het moment dat zij niet tijdig bekend is geworden met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, en het niet tijdig bekend worden met deze feiten niet aan Leverancier toegerekend kan worden. Inschrijver heeft in lijn met voornoemde een voorstel hieronder opgenomen van de wijze waarop sub i) zal komen te luiden. Is Aanbestedende dienst deze toevoeging te doen? Zo niet, waarom niet?

""i) in het geval van Dienstverlening op afstand: bij Leverancier, tenzij Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen wegens redenen die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn.""

Antwoord:

Aanbestedende Dienst erkent dat de leverancier niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor externe factoren waarvan deze redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn. Echter, de voorgestelde wijziging in artikel 7.2(i) GIBIT 2023 wordt niet één-op-één overgenomen, omdat de leverancier een zorgplicht heeft om in het kader van de implementatie en dienstverlening tijdig signalen op te vangen en risico's te identificeren.

Aanbestedende Dienst is bereid om in het contract op te nemen dat de leverancier niet aansprakelijk wordt gehouden voor vertragingen of problemen die het gevolg zijn van onvoorziene afhankelijkheden van derden, mits de leverancier kan aantonen dat deze niet redelijkerwijs bekend konden zijn bij het aangaan van de overeenkomst of tijdens de uitvoering. Dit waarborgt zowel de belangen van de aanbestedende dienst als de redelijke positie van de leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.5

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst erkent dat inschrijvers tijdens de

aanbestedingsprocedure slechts beperkte mogelijkheden hebben gehad om zelfstandig onderzoek te doen naar het Applicatielandschap. Daarom blijft de Nota van Inlichtingen het aangewezen moment om hierover verhelderende vragen te stellen. Indien na gunning blijkt dat aanvullende informatie essentieel is voor een succesvolle implementatie, zal Aanbestedende Dienst hier in redelijkheid aan meewerken. Dit betekent dat de aanbestedende dienst zich inspant om de relevante informatie aan te leveren, maar dat de verantwoordelijkheid voor een adequate inschatting van de impact op het Applicatielandschap bij de inschrijver blijft liggen. De aanbestedende dienst is niet bereid om de verplichting tot voorzienbaarheid te schrappen of de kosten voor niet voorziene aanpassingen standaard te dragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.1

Vraag:

Wat niet in de overeenkomst is opgenomen, wordt ook niet geleverd. Is aanbestedende dienst bereid deze bepaling aan te passen zodat daar in plaats van 'tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden,', komt te staan: 'Indien dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is bepaald'? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht de huidige formulering noodzakelijk om te waarborgen dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor een juiste implementatie van de ICT Prestatie. De voorgestelde wijziging zou ertoe kunnen leiden dat essentiële implementatiewerkzaamheden buiten de scope vallen, tenzij ze expliciet in de overeenkomst zijn opgenomen, wat niet wenselijk is. De bestaande bepaling biedt voldoende duidelijkheid en flexibiliteit. Mocht de leverancier menen dat bepaalde

implementatieactiviteiten niet onder de overeengekomen verplichtingen vallen, dan kan dit tijdig in de Nota van Inlichtingen of bij de contractbesprekingen worden besproken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

GIBIT, artikel 4.2 i

Vraag:

Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst onderkent dat een succesvolle implementatie een gezamenlijke inspanning vereist en dat niet alle situaties vooraf te overzien zijn. Echter, fatale termijnen zijn noodzakelijk om de implementatie beheersbaar en afdwingbaar te houden, gezien het kritieke belang van het Zaaksysteem.

De bestaande bepaling in artikel 4.2(i) biedt reeds ruimte om in uitzonderlijke gevallen redelijkheid en billijkheid te betrachten bij de handhaving van termijnen. Mocht zich een onvoorziene vertraging

voordoen, dan kan de leverancier in overleg met Aanbestedende Dienst een voorstel doen voor een realistische correctie van de planning, mits dit tijdig wordt gesignaleerd en gemotiveerd.

Daarom is Aanbestedende Dienst niet bereid om de bepaling volledig aan te passen, maar staat zij open voor redelijke onderbouwingen voor termijnuizigingen in specifieke gevallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
46

Onderwerp:

GIBIT, artikel 2.3

Vraag:

De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dat de omvang van het gebruiksrecht helder en specifiek moet zijn. Echter, conform artikel 2.3 GIBIT 2023 blijven de GIBIT-voorwaarden leidend voor de omvang van het gebruiksrecht. Dit waarborgt een uniforme en transparante basis voor gemeenten. Indien de inschrijver specifieke SaaS-gebruiksvoorwaarden hanteert, kunnen deze worden besproken en – indien ze niet conflicteren met GIBIT – als aanvullende bepalingen worden opgenomen in de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is niet bereid om generiek te verklaren dat de SaaS-gebruiksvoorwaarden van de leverancier zonder meer leidend zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

GIBIT, artikel 2.3

Vraag:

Indien op een later moment de toepassing van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier tussen partijen worden overeengekomen, kan de laatste zin van deze bepaling geen stand houden. Dan gelden immers de later overeengekomen afspraken. Aanbestedende dienst dient de laatste zin van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht het buiten toepassing verklaren van de laatste zin van artikel 2.3 GIBIT 2023 niet wenselijk. De GIBIT-voorwaarden zijn leidend om consistentie en juridische duidelijkheid te waarborgen binnen gemeentelijke IT-contracten. Dit laat onverlet dat, indien partijen later aanvullende afspraken maken, deze schriftelijk kunnen worden vastgelegd in de overeenkomst. In dat geval gelden de specifiek overeengekomen wijzigingen, zonder dat de algemene contractuele uitgangspunten van GIBIT (en de van toepassing zijnde concept overeenkomst en het programma van eisen) ter discussie worden gesteld. Op deze manier blijft de contractuele zekerheid behouden, terwijl er nog steeds ruimte is voor maatwerkafspraken waar nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
GIBIT, artikel 1.30

Vraag:

Is Aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat artikel 1.30 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht de voorgestelde wijziging niet wenselijk, omdat deze de reikwijdte van het Overeengekomen gebruik onnodig beperkt tot expliciet benoemde aspecten. Artikel 1.30 GIBIT 2023 is juist zo geformuleerd dat het rekening houdt met de bredere functionele verwachtingen en verplichtingen van de leverancier, waaronder het beoogde gebruik zoals dat op basis van de aanbestedingsstukken en marktstandaarden kenbaar had moeten zijn. Dit voorkomt dat essentiële functionaliteiten of integraties over het hoofd worden gezien of achteraf als 'buiten scope' worden beschouwd. Mocht er behoefte zijn aan verdere verduidelijking, dan kan dit worden gespecificeerd in de contractuele documenten zonder dat de kern van artikel 1.30 wordt gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Prijzenblad Uren conform E114

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt 304 uren conform E114 uit op haar prijzenblad. Klopt het dat u hier E113 bedoeld? Inschrijver gaat er daarnaast vanuit dat gezien de formulering van de eis deze uren ook daadwerkelijk afgenomen gaan worden door aanbestedende dienst. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Aanbestedende dienst neemt aan dat u in uw vraag cellen E14 en E13 bedoelt. We begrijpen de verwarring, omdat we zelf ook verwezen hebben naar 'eis 114' in regel 65 van het prijzenblad. Hier had verwezen moeten worden naar cel E14. De in rij 65 uitgevraagde uren worden inderdaad daadwerkelijk afgenomen gedurende de eerste vier maanden na go-live (buiten de uren die Opdrachtnemer nog dient in te zetten voor het oplossen van eventuele restpunten die nog binnen de scope van de implementatie vallen). De in rijen 61 t/m 63 uitgevraagde uurtarieven dienen uitsluitend ter vergelijking van de uurtarieven van inschrijvers. Deze uren (E13) worden alleen naar behoefte en op afroep afgenomen door Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Leidraad 2.3./6.1.

Vraag:

In leidraad 2.3. vermeldt u dat de PoC per september 2025 start. Anderzijds lezen wij in paragraaf 6.1. dat er gesproken wordt over september 2026. Kunt u ophelderen wat de juiste startdatum voor de PoC is?

Antwoord:

De juiste startdatum voor de PoC is september 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 6, EA Zaaksysteem ZNSTD Conceptovereenkomst art. 12.5

Vraag:

"Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat met dit artikel bedoeld wordt. Het lijkt inschrijver redelijk om dit artikel in lijn te brengen met het prijzenblad. De in artikel 12.5 genoemde kosten voor Hosting, Gebruiksrechten en Onderhoud voor het eerste jaar dient leverancier te begroten in de eenmalige kosten per inwoner voor de oplossing. Het lijkt ons redelijk om dit - conform het prijzenblad - vanaf opdrachtverstrekking in te laten gaan. Daarmee wordt dit artikel ""Kosten voor Hosting, Gebruiksrechten en Onderhoud gedurende het eerste jaar zijn bij de inschrijving opgegeven eenmalige (implementatie)kosten opgenomen. Het eerste jaar gaat in vanaf het moment van ondertekening."".

Gaat u hiermee akkoord? En zo niet hoe ziet u de relatie tussen artikel 12.5, Gibit voorwaarden en het prijzenblad?

Ter volledigheid: ons inziens gaan de opgegeven jaarlijkse kosten per inwoner voor de oplossing vanuit het prijzenblad lopen vanaf jaar 2 na opdracht. Ziet u dit ook zo?"

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst begrijpt dat uw vraag betrekking heeft op artikel 12.5 van de conceptovereenkomst en niet op de GIBIT.

De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de kosten zoals opgegeven in het prijzenblad (B29 en B33:B47) de implementatiekosten en het gebruik in het eerste jaar omvatten. Dit betekent dat deze tarieven inclusief Hosting, Gebruikersrechten en Onderhoud zijn.

Facturering:

- Dit bedrag (de implementatiekosten en gebruik in het eerste jaar) mag gefactureerd worden na opdrachtverstrekking conform artikel 12.6 van de conceptovereenkomst.
- Het eerste gebruiksjaar gaat in op het moment van integrale acceptatie (go-

live).

- De opgegeven jaarlijkse kosten per inwoner (kolom C van het prijzenblad) mogen pas vanaf het tweede jaar na go-live jaarlijks in rekening worden gebracht.

Dit betekent dat de leverancier al tijdens de implementatieperiode substantiële betalingen ontvangt en niet hoeft te wachten tot integrale acceptatie om de implementatiekosten te factureren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 6, EA Zaaksysteem ZNSTD Conceptovereenkomst art. 12.6

Vraag:

Inschrijver kan alleen akkoord gaan met 30% facturering na verlenen van integrale acceptatie, mits deze niet kan achterblijven vanwege restpunten die buiten de invloedssfeer van de leverancier liggen. Denk hierbij aan afhankelijkheid van derde leveranciers, bijvoorbeeld. Graag uw bevestiging hierop.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dat de facturering van 30% na integrale acceptatie niet onredelijk mag worden vertraagd door restpunten die buiten de invloedssfeer van de leverancier vallen, mits deze geen invloed hebben op de kernfunctionaliteit en operationele inzetbaarheid van de ICT Prestatie.

In lijn hiermee wordt de volgende precisering opgenomen:

- Restpunten die géén reden mogen zijn om integrale acceptatie uit te stellen:
- Kleinere visuele of niet-kritieke technische afwijkingen die geen impact hebben op de primaire werking.
- Openstaande configuraties of koppelingen die afhankelijk zijn van door de Aanbestedende Dienst of derde partijen aan te leveren informatie.
- Geplande optimalisaties die functioneel niet noodzakelijk zijn voor correcte

oplevering en waarvoor een schriftelijk overeengekomen verbeterplan met tijdslijnen bestaat.

Restpunten die wél een geldige reden kunnen zijn om integrale acceptatie uit te stellen:

- Kritieke beveiligingsrisico's of onopgeloste kwetsbaarheden die de gegevensbescherming in gevaar brengen.
- Niet-functionerende kernfunctionaliteit zoals vastgelegd in het Programma van Eisen.
- Niet-werkende koppelingen die essentieel zijn voor de bedrijfsvoering en waarvan de leverancier verantwoordelijk is voor de oplevering.

Indien restpunten buiten de invloedssfeer van de leverancier vallen en geen impact hebben op de correcte werking van de oplossing, zal Aanbestedende Dienst de integrale acceptatie niet onnodig uitstellen en kan de resterende 30% van de factuur worden voldaan, mits de leverancier in goed overleg een realistisch plan van aanpak biedt voor de verdere afhandeling van openstaande punten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
E116

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe de garantie voor de acceptabele performance voor circa 500 concurrent gebruikers in het zaaksysteem ook van toepassing kan zijn op integraties met andere systemen en de verwerking door de servicebus, gezien wij als leverancier afhankelijk zijn van deze gekoppelde systemen voor de prestaties? Kan deze eis worden herzien of aangepast om rekening te houden met deze afhankelijkheden?

Antwoord:

Performance wordt gemeten voor de Oplossing. Indien de performance niet

gehaald wordt door toedoen van derde dan valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van deze Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
54

Onderwerp:

E100

Vraag:

Inschrijver verwacht dat het documenttemplatebeheer in de documentcreatie tool ligt. Waarom beschrijft u dit als functionaliteit die Inschrijver moet bieden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verstaat onder de functionaliteit 'documenttemplatebeheer' binnen de koppeling 'SmartDocuments Cloud (DCR)' het koppelen van sjablonen aan zaaktypen in het zaaksysteem. Deze koppeling moet configureerbaar zijn binnen het zaaksysteem, terwijl de inrichting en het beheer van de sjablonen zelf plaatsvinden in SmartDocuments.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
55

Onderwerp:
E100

Vraag:

In het kader van de integratie met SmartDocuments Cloud; is het automatiseren van documentverwerking en triggeren van vervolgstappen, te generiek. Kunt u dit verder specificeren en toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verstaat onder de functionaliteit 'Automatisering van documentverwerking en triggeren van vervolgstappen' binnen de koppeling 'SmartDocuments Cloud (DCR)' dat gegenereerde documenten automatisch op de juiste locatie worden opgeslagen binnen de zaak, met de correcte kenmerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
E100

Vraag:

De koppeling is gebaseerd op de standaard StUF-DCR v1.1. Deze integratiestandaard ondersteunt geen workflow. Gaat u akkoord met de afhandeling van de workflow binnen de oplossing? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verstaat onder de functionaliteit 'Workflows en goedkeuringen voor gegenereerde documenten' binnen de koppeling 'SmartDocuments Cloud (DCR)' dat automatisch opgehaalde zaakgegevens, indien nodig, worden aangevuld met extra informatie binnen

SmartDocuments. Dit zorgt ervoor dat het sjabloon correct wordt gevuld en het document na goedkeuring definitief kan worden gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

E100

Vraag:

In het kader van de e-mail integratie; wat verstaat u onder het beheren van e-mail sjablonen? Kunt u dit aan de hand van voorbeelden verder toelichten?

Antwoord:

Het gaat om het creëren en beheren van sjablonen voor het opstellen van e-mails. Bijvoorbeeld het instellen van vooringevulde teksuele inhoud (zowel in Onderwerp als body van de mail), email-adressen (bijvoorbeeld van de indiener), kenmerken uit de zaak (bijvoorbeeld zaaknummer of onderwerp) en opmaak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:
E57

Vraag:

Wenst u GEO informatie handmatig op te voeren of heeft u hiervoor reeds een applicatie voor GEO-informatie, waarmee geïntegreerd dient te worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt dat extra geo-informatie, die niet in het zaaksysteem staat, handmatig wordt toegevoegd. Gegevens die al in het zaaksysteem aanwezig zijn, zoals het adres, moeten echter automatisch aan het object worden gekoppeld via de basisadministraties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
59

Onderwerp:
PvE 119

Vraag:

"Inschrijver stelt voor om geen bonus malus regeling op te nemen. Dit omdat inschrijver van mening is dat dit niet aansluit bij de partnerships die zij met klanten nastreeft en die erop gericht zijn om doorlopend - en niet slechts op bepaalde meetmomenten - de klanttevredenheid te optimaliseren. Daarnaast staan de genoemde boetebedragen niet in verhouding tot de overeengekomen vergoedingen. Het toepassen van dergelijke hoge boetepercentages gekoppeld aan zowel categorie 1 als categorie 2 is een vergaande bepaling en heeft hierdoor een disproportioneel karakter. Inschrijver levert een SaaS dienst voor al haar klanten. Wanneer er incidenten uit de categorie 1 & 2 zoals door u beschreven zich voordoen dan treft dat redelijkerwijs iedere klant. Als deze boeteregeling overal accepteren dan betekent dit dat wij meer dan 100 boetes krijgen. De verzekering dekt deze ruim 100 boetes niet omdat zij dit als 1 incident zien. Hiermee ontstaat een onacceptabel bedrijfsrisico bij de opdrachtnemer.

In onze mening heeft aanbestedende dienst met het volgen van de GIBIT

2023 genoeg mogelijkheden om inschrijver op de vingers te tikken. Indien inschrijver toerekenbaar tekortschiet dan is zij reeds aansprakelijk jegens aanbestedende dienst voor de geleden schade en dat is voldoende motivering om zich tot het uiterste in te spannen om afgesproken termijnen te halen. Bij het herhaaldelijk niet behalen van service levels heeft aanbestedende dienst op grond van artikel 10.10 GIBIT voorts het recht om een verbeterplan te verlangen en kan zij eventueel zelfs de overeenkomst ontbinden. Een boetebeding is hierdoor ook niet noodzakelijk. Dientengevolge verzoekt inschrijver aanbestedende dienst om dit boetebeding niet van toepassing te laten zijn op de overeenkomst. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Mocht u hier niet mee akkoord gaan, dan vernemen wij graag waarom u niet akkoord gaat. "

Antwoord:

Aanbestedende dienst ziet de mogelijkheden binnen de GIBIT als een te zware stap om direct in te zetten. Deze boeteregeling achten wij proportioneel en redelijk. De gemeente betaalt voor een bepaalde mate van dienstverlening. Mocht deze niet worden behaald, dus zal deze betaling dus worden aangepast conform dit boetebeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

W13

Vraag:

Een subvraag luidt "Beschrijf op welke wijze Opdrachtgever de toegang tot Zaanse gegevens heeft beveiligd voor de eigen organisatie." Inschrijver neemt aan dat u hier in plaats van 'Opdrachtgever,' 'Opdrachtnemer' bedoelt en dat u met "eigen organisatie" eveneens de organisatie van Opdrachtnemer bedoelt. Is dit correct? Zo niet, graag een verduidelijking.

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

PvE 4.2 SLA, E114

Vraag:

Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in een DAP of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de PoC/Na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
W14

Vraag:

U verwijst in vraag 4. naar "zoals geïllustreerd in het voorbeeld van de Kofax-integratie met OpenZaak". Kunt u aangeven waar deze illustratie te vinden is?

Antwoord:

Het woord 'geïllustreerd' is bedoeld als verwijzing naar het concrete voorbeeld in de beschrijving van de wens: De integratie van Kofax met OpenZaak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
E115

Vraag:

Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Bent u bereid om deze hierop aan te passen?

Antwoord:

Niet akkoord, de in de PvE genoemde werktijden zien wij als realistisch en passen bij deze tijd. Bovendien heeft de gemeente ook avondopenstelling en vinden er vergadering 's avonds plaats.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
E108

Vraag:

Interpreteert inschrijver de eis juist dat er dus 19 losse sessies voor 15 eindgebruikers gehouden gaan worden op locatie van de aanbestedende dienst en dat iedere inschrijver dit in haar aanbod dient op te nemen? Wij komen tot 19 sessies gezien de aantallen eindgebruikers op het prijzenblad.

Antwoord:

Dat is correct, Aanbestedende dienst komt ook op 19 sessies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
PvE 42

Vraag:

Er wordt gevraagd om inloggedrag te tonen in het ERD. Vanuit de expertise van Inschrijver is het vanuit privacy en beveiligingsdoeleinden veel logischer en gebruikelijker om deze informatie vast te leggen en te tonen via de EntraID omgeving van Aanbestedende Dienst. Gaat u ermee akkoord dat

wij via uw EntraID het inloggedrag aantonen?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:

W6 E

Vraag:

Kunt u Wens 6 subvraag E nader toelichten? Inschrijver interpreteert dit als het publiceren van documenten/informatie op bijvoorbeeld een klantportaal, danwel publiek platform. Is dit correct? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe wij dit dienen te interpreteren?

Antwoord:

Ja, dit is correct. Het gaat erom dat deze openbare informatie in real-time wordt bijgewerkt op een publiek platform, zodat er altijd een actuele weergave beschikbaar is van de informatie uit het zaaksysteem. Dit kan bijvoorbeeld door een link of code op het publieke platform te plaatsen waarmee de informatie automatisch wordt opgehaald uit het zaaksysteem. Verwijzingen naar documenten in het zaaksysteem kunnen daarbij onderdeel zijn van de getoonde informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
W5

Vraag:

In Wens 5 spreekt u over 'Meertalige zoekopdrachten'. Dit kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Wat verstaat u onder 'meertalige' zoektopdrachten?

Antwoord:

Hiermee bedoelt Aanbestedende dienst:

- Ondersteuning voor zoekopdrachten in zowel Nederlands als Engels binnen dezelfde interface.
- De mogelijkheid om resultaten weer te geven die relevant zijn, ongeacht of de zoekterm in het Nederlands of een andere taal is ingevoerd.
- Automatische detectie en vertaling van zoektermen indien nodig.
- Gebruik van taalmodellen of zoekalgoritmen die synoniemen en spellingsvarianten in verschillende talen herkennen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Leidraad - Prijs

Vraag:

In paragraaf 4.2 geeft u aan dat de verdeling in punten voor kwaliteit en prijs is opgebouwd met 850 punten maximaal voor de kwaliteit en 150 punten maximaal voor de prijs. Wanneer Inschrijver de prijsformule uit paragraaf

4.2.2 hanteert, komt daar enkel een range van tussen de 15 en 0 punten uit. Dit lijkt een omissie en niet te kloppen. Kunt u dit voor de inschrijvers verduidelijken en aanpassen, eventueel inclusief een aanpassing aan de prijsformule, indien nodig?

Antwoord:

Dit betreft inderdaad een omissie. De prijsformule wordt daarom als volgt aangepast om correct 150 punten als maximum toe te kennen:

$$150 - ((\text{Inschrijfsom} - \text{prijsdrempel}) / (\text{prijsplafond} - \text{prijsdrempel})) * 150)$$

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Leidraad - ISAE 3000

Vraag:

Inschrijver werkt conform ISO 27001, BIO en ISAE 3000 normenkader. Echter heeft Inschrijver op dit moment nog geen formeel ISAE 3000 certificaat. Gaat u er mee akkoord dat wij een verklaring afgeven dat we de ISAE normen volgen en nog in 2025 dit certificaat behalen?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Leidraad - ISAE 3000

Vraag:

Het informatiebeveiligingssysteem van Inschrijver is opgezet en wordt gecertificeerd op basis van de ISO27001/ISO27002/BIO2.0-normenkaders. De cloudprovider van Inschrijver (Microsoft Azure) beschikt over een ISAE 3000/SOC 2 certificaat, daarnaast wordt het zaaksysteem jaarlijks op basis van een aanvullende ISAE3000 norm geaudit (de DigiD TPM)

Inschrijver voldoet op deze wijze aan de ISAE 3000/3402 en zal het certificaat van haar hostingprovider indienen als bewijsstuk. Graag uw akkoord hierop. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn de knelpunten die u ervaart?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Zie hiervoor het antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Leidraad 3.2./bijlage 2 referentieformulier

Vraag:

U spreekt in de Leidraad bij hoofdstuk 3.2 over een implementatielooptijd van 6 maanden. In bijlage 2 spreekt u echter over een looptijd van 12

maanden. Kunt u aangeven welke correct is?

Antwoord:

Zes maanden is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

PvE Eis 88

Vraag:

Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Opdrachtgever moet te allen tijde, in overleg, het recht behouden om een eigen audit uit te voeren. Dit volgt uit Artikel 28, lid 3, onder h van de AVG, waarin is vastgelegd dat een verwerker verplicht is mee te werken aan audits en inspecties door de verwerkingsverantwoordelijke. Dit recht is essentieel om te kunnen controleren of de opdrachtnemer voldoet aan de afspraken over informatiebeveiliging en gegevensbescherming.

Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om passende maatregelen te treffen en voldoende zekerheid te bieden dat de informatiebeveiliging op orde is.

Als Opdrachtnemer dit aantoonbaar goed heeft ingericht, zal Opdrachtgever in de praktijk geen gebruik hoeven te maken van dit auditrecht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

PvE Eis 75

Vraag:

In E75 vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, mede gezien het budgetplafond, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestende dienst is akkoord met de twee omgevingen zoals voorgesteld: een zogeheten staging-omgeving waarin zowel tests als acceptaties uitgevoerd kunnen worden én een productieomgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
74

Onderwerp:
PvE Eis 75

Vraag:

U spreekt over "Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers". Kunt u toelichten waarom het niet beperken van het maximum aantal gebruikers, hier van belang is?

Antwoord:

Om alle omgevingen zo realistisch mogelijk te houden is het van belang dit niet te beperken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
75

Onderwerp:
PvE E26

Vraag:

Volgens onze klanten is het juridisch niet toegestaan om een aanvraag niet te behandelen, tenzij de aanvrager niet heeft voldaan aan een wettelijk voorschrift. Een betaling die door de gemeente wordt opgelegd is geen wettelijk voorschrift. Derhalve zijn de stappen binnen onze webformulieren zodanig geconfigureerd dat eerst de aanvraag ingediend wordt en de indiener vervolgens doorgaat naar de betaalkassa. Binnen de Oplossing is voor de behandelaar inzichtelijk of de betaling heeft plaatsgevonden en deze kan

aansluitend de correcte acties ondernemen voordat de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

PvE Eis 19

Vraag:

Inschrijver vult deze functionaliteit, naar tevredenheid van onze klanten, anders in. Dit doen wij als volgt: de functionaliteit is wel beschikbaar maar niet op basis van documenttype, maar per document. Is dit afdoende om te voldoen aan uw eis?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
77

Onderwerp:
PvE Eis 5

Vraag:

In het zaaksysteem van Inschrijver is signalering buiten de oplossing mogelijk. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker, waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt, kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
78

Onderwerp:
PvE W1 subvraag F.

Vraag:

Inschrijver leest in W1 de zin 'Beschrijf hoe het aanmaken van een email sjabloon werkt en gebruik maakt van tagnamen.' Kunt u aangeven wat u onder 'tagnamen' verstaat en wat het doel hiervan is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil in een e-mailsjabloon automatisch kenmerken van een zaak kunnen tonen, waarbij dit bij voorkeur met tags gebeurt. Zo moet het mogelijk zijn om in het onderwerp van een e-mail standaard het

zaaknummer op te nemen door dit in het sjabloon aan te geven. Het onderwerp in het sjabloon zou er bijvoorbeeld als volgt uitzien: 'Contactformulier met zaaknummer <ZAAKNUMMER>'. De indiener van zaak 12345 ontvangt dan een e-mail met het onderwerp 'Contactformulier met zaaknummer 12345'.

Daarnaast wil Aanbestende dienst deze tags kunnen toepassen op alle metadata van de zaak. Indien een andere techniek dan tags wordt gebruikt door de inschrijver: Het is belangrijk dat de metadata van de zaak automatisch in de e-mail kan worden ingevuld en dat dit via het e-mailsjabloon instelbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Leidraad/bijlage 10 prijzenblad

Vraag:

Aanbestedende Dienst wenst een sitelicentie af te nemen voor 1800 medewerkers. Dit komt niet overeen met het Prijzenblad. Aangezien dit onderdeel is van het aanbod, zou Inschrijver graag de potentie aan gebruikers terugzien op het prijzenblad. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wens een sitelicentie af te nemen gebaseerd op het aantal inwoners. Wij passen het prijzenblad hier dus niet op aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Leidraad/planning

Vraag:

In de leidraad wordt 4 april als deadline voor de inschrijving genoemd, terwijl de Proof of Concept pas in september 2025 begint en de implementatie in december 2025. Dit creëert een onevenredige tijdsdruk voor de inschrijving. Graag zou Inschrijver u verzoeken om inschrijvende partijen tegemoet te komen met een bredere deadline, met de uiterste datum van indiening op 4 mei 2025. Dit zal ervoor zorgen dat inschrijvers beter onderbouwde en kwalitatief hoogwaardige voorstellen kunnen indienen zonder onnodige tijdsdruk. Dit uitstel zal daarnaast de start van de PoC en implementatie niet beïnvloeden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De totale doorlooptijd van de procedure is al zeer ruim ten opzichte van zowel de wettelijke minimale doorlooptijd, maar ook ten opzichte van hetgeen in de markt gebruikelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Demoscript

Vraag:

Inschrijver ziet in het bestek een demoscript maar in de planning geen

gereserveerd tijdvenster voor een eventuele demonstratie. Kunt u aangeven op welke dag u de demonstratie verwacht?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

We merken op dat u relatief veel key-users heeft aangemerkt. Heeft u daar een achterliggende gedachte bij? Werkt u op deze manier al met een grote groep key-users?

Antwoord:

Elk proces heeft minimaal een key-user en soms twee (back-up). Aanbestedende dienst werkt op dit moment met deze groep key-users.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:
E119

Vraag:

We verzoeken u de boeteregeling in deze eis te laten vervallen. Een boeteregeling aan een SLA koppelen kan de samenwerking tussen opdrachtnemer en aanbestedende dienst negatief beïnvloeden, omdat het een sfeer van wantrouwen creëert. Het kan ertoe leiden dat opdrachtnemers zich meer richten op het halen van cijfers dan op de kwaliteit van de dienstverlening, wat de algehele service kan verslechteren. Een boetebeding kan ook leiden tot hogere kosten, omdat opdrachtnemers extra veiligheidsmarges inbouwen.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord vraag 59.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
84

Onderwerp:
E119

Vraag:

Bij prio 2, 3, 4 hanteren we werkdagen van 09:00-17:00. We verzoeken u akkoord te gaan met onze licht afwijkende SLA-tijden.

Antwoord:

Deze afwijking is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

E119

Vraag:

We verzoeken u om akkoord te gaan met onze licht afwijkende SLA-ijden: voor prio 1: binnen 8 uur een oplossing (op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)

Antwoord:

Niet akkoord. Voor een prio 1 verwachten wij ook buiten kantooruren op korte termijn een oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

E114

Vraag:

U bedoelt dat we een SLA en DAP uiterlijk 14 dagen na voorlopige gunning dienen aan te leveren?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

E41/E42/E43/E44 Managementinformatie-component

Vraag:

Kunt u beschrijven hoe u deze dagelijks bijgewerkte datadumps concreet wilt gebruiken?

Antwoord:

Opdrachtgever leest dagelijks de complete administratie van het zaaksysteem in het datapakhuis voor managementinformatie en hergebruik van gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

W5B

Vraag:

Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met synoniemen, spellingsvarianten, en meertalige zoekopdrachten.

Antwoord:

Wij missen de vraag en kunnen deze zodoende niet beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

W3

Vraag:

We vermoeden dat vraag B (Beschrijf hoe de gemeente de gegevensstroom naar financiën optimaal inricht) perongeluk in het bestek terecht is gekomen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt met 'Beschrijf hoe de gemeente de gegevensstroom naar financiën optimaal inricht' dat inzichtelijk moet worden gemaakt hoe betalingen via de internetkassa worden verwerkt in het zaaksysteem en in hoeverre metadata, zoals de registratie van het betaalde product, correct wordt vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
90

Onderwerp:
6.1 POC

Vraag:

U noemt: “In september 2026 zullen de gemeente en de beoogde opdrachtnemer gezamenlijk vaststellen of de opdrachtnemer aan alle gestelde eisen en wensen, waaraan zij zich heeft gecommitteerd, kan voldoen” en daarna: “De PoC moet in 2025 worden afgerond en dient aan te tonen dat de beoogde opdrachtnemer aan alle eisen voldoet.” Deze tijdslijn lijkt ons niet kloppend?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 15 feb. 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
3.1 Uitsluitingsgronden

Vraag:

Wij verzoeken u om de verplichting tot het indienen van de Model K-verklaring te heroverwegen en te schrappen. Het invullen van zowel de Model K-verklaring als het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) leidt tot onnodige administratieve lasten en duplicatie van informatie. Het UEA biedt al een uitgebreide eigen verklaring over de financiële toestand, bekwaamheden en geschiktheid van de inschrijver, waardoor de toegevoegde waarde van de Model K-verklaring zeer beperkt is. Deze

verklaring wordt dan ook vrijwel nooit uitgevraagd in een soortgelijke aanbesteding.

Door de Model K-verklaring te schrappen, kan de aanbestedingsprocedure efficiënter en minder belastend worden voor inschrijvers, zonder afbreuk te doen aan de integriteit en rechtmatigheid van het proces.

Antwoord:

Dit is akkoord. De Model K-verklaring wordt geschrapt en hoeft niet te worden ingediend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025

Ref.nr.
92

Onderwerp:

Offerteleidraad – 3.2.1

Vraag:

Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) met een dekking van €2.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per jaar, en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van €2.500.000,- per gebeurtenis en €5.000.000,- per jaar. Deze verzekeringsbedragen zijn keer op keer marktconform gebleken. Volstaat deze dekking?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst beschouwt de door u genoemde combinatie als afdoende en conform de gestelde geschiktheidseis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een
Zaaksysteem

Beantwoord op:

15 feb. 2025