

Algemene informatie

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

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Bijlage 5, Pakket van Eisen en Wensen, E41 (p.6)

Vraag:
Mogen we ervan uitgaan dat het hier om redelijke gebruikshoeveelheden data records gaat?

Antwoord:
Aanbestedende dienst kan bevestigen dat het gaat om alle data uit het zaaksysteem die moet worden ingelezen. Dit zal in het begin van het gebruik weinig zijn, maar gedurende gebruiksduur steeds omvangrijker worden. Dit is een standaardwerkwijze die we ook hanteren voor andere systemen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op: 5 mrt. 2025

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Wens 14

Vraag:
U vraagt in wens 14 sub B om inzicht te geven op de impact van de kosten wanneer er vanuit de common ground gedachte componenten gewisseld of geïntegreerd zouden worden. Door prijs ook mee te laten tellen in uw

kwaliteitsbeoordeling maakt u dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief. Wij verzoeken u dan ook om de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden. Inschrijver stelt voor om prijs buiten de kwalitatieve beoordeling te houden en de functionele en technische impact/mogelijkheden beschrijven. Daarnaast is het voor inschrijvers onmogelijk om een prijsindicatie te geven voor iets wat mogelijkserwijs in de toekomst kan gaan plaats vinden, gezien de maximale looptijd van het contract (18 jaar). Common Ground en alle elementen die daarbij komen kijken zijn nog dagelijks in doorontwikkeling. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt dat het inschatten van toekomstige kosten uitdagend kan zijn. Desondanks hechten wij waarde aan een indicatief beeld van de potentiële kostenontwikkeling. Wij verzoeken u daarom om een kwalitatieve benadering te hanteren, waarbij u aangeeft welke kostenfactoren van invloed kunnen zijn op de integratie en hoe deze zich naar verwachting kunnen ontwikkelen binnen de contractperiode.

Daarnaast is het voor Aanbestedende dienst van belang om in te schatten of de wens realistisch gezien afgenomen kan worden. Hoewel de prijs op zichzelf niet wordt beoordeeld, biedt een indicatie hiervan wel inzicht in de haalbaarheid van het daadwerkelijk benutten van de functionaliteit in de praktijk. Daarom wordt gevraagd om een realistische inschatting van de kosten, zodat de toegevoegde waarde van de wens ook beoordeeld kan worden in relatie tot de mogelijke kosten die het gebruik met zich meebrengt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Wens 9

Vraag:

U vraagt in wens 9 sub E om de prijs voor een eventueel additionele

component en/of koppeling te vermelden. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief. Wij verzoeken u dan ook om de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden. Inschrijver stelt voor dat de prijzen voor de eventueel additionele component en/of koppeling vermeld worden op het prijzenblad. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Indien ontwikkeling mogelijk is, stelt Aanbestedende dienst prijs op een indicatie van de verwachte realisatiekosten.

Daarnaast is het voor Aanbestedende dienst (ook hier) van belang om in te schatten of de wens realistisch gezien afgenomen kan worden. Hoewel de prijs op zichzelf niet wordt beoordeeld, biedt een indicatie hiervan wel inzicht in de haalbaarheid van het daadwerkelijk benutten van de functionaliteit in de praktijk. Daarom wordt gevraagd om een realistische inschatting van de kosten, zodat de toegevoegde waarde van de wens ook beoordeeld kan worden in relatie tot de mogelijke kosten die het gebruik met zich meebrengt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 6, EA Zaaksysteem ZNSTD Conceptovereenkomst art. 12.5

Vraag:

"Klopt onze veronderstelling dat de SaaS-fee (kolom C) pas vanaf jaar 2 wordt gehanteerd, terwijl de leverancier vanaf go-live al doorlopende diensten levert aan inwoners? Wij gaan ervan uit dat het redelijkerwijs mogelijk is de SaaS-fee direct na integrale acceptatie te laten ingaan, gezien de oplossing dan operationeel is en de leverancier vanaf dat moment kosten maakt. Kunt u dit heroverwegen?"

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Het is aan Inschrijver om de kosten voor het eerste jaar op te nemen in de implementatiekosten (conform het prijzenblad).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 6, EA Zaaksysteem ZNSTD Conceptovereenkomst art. 12.5

Vraag:

Klopt onze interpretatie dat de kosten voor de Proof of Concept (PoC), gebruikersrechten en hosting tijdens de implementatieperiode (1 januari 2026 – 1 januari 2027) én het gebruiksrecht/hosting voor het gehele eerste jaar na go-live (geheel 2027) onderdeel zijn van de eenmalige implementatiekosten in het aanbod van de leverancier? Met andere woorden: lopen de jaarlijkse kosten pas vanaf 2028?

Antwoord:

Uw interpretatie is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
PvE 119

Vraag:

U heeft in deze eis een boeteregeling opgenomen die geldt voor incidenten in de categorie 1 en 2. De gestelde boete van 50% van de maandelijkse kosten is naar mening van inschrijver proportioneel hoog en is geen goede basis voor een partnership. Inschrijver verzoekt u dan ook om het gestelde boetepercentage te verlagen naar 25% en alleen van toepassing te verklaren op categorie 1 meldingen. Bij categorie 1 meldingen is immers de Oplossing niet beschikbaar (critical problem), waardoor bedrijfskritieke processen niet meer kunnen worden uitgevoerd. Graag uw akkoord hierop.

Antwoord:

Dit is deels akkoord. Aanbestedende dienst stemt in met een verlaging van het boetepercentage naar 25%. Dit percentage blijft echter van toepassing op zowel categorie 1 als categorie 2 incidenten. Reden hiervoor is dat bij categorie 2 incidenten een significant deel van de oplossing niet functioneert, wat aanzienlijke hinder oplevert voor de bedrijfsvoering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Het is bij aanbestedingen als deze gebruikelijk om van context te voorzien over de huidige situatie, en de gewenste situatie.
Welke verbeterpunten ziet u ten opzichte van uw huidige oplossing?

Antwoord:

In bijlage 12 heeft de Aanbestedende dienst de huidige en gewenste architectuursituatie weergegeven. De belangrijkste wijzigingen en

verbeteringen die we nastreven zijn:

- Minder integraties met ZaakDMS, slechts twee, zoals toegelicht in de integratie-eisen in bijlage 5 (het programma van eisen en wensen).
- Mogelijkheid tot integratie met HaalCentraal en/of Common Ground-componenten, om aansluiting op landelijke standaarden te verbeteren.
- Verminderde complexiteit in OpenTunnel, doordat koppelvlakken beter op elkaar aansluiten.

Bovendien geldt de eis om aantoonbare en strengere beveiligingsmaatregelen, passend bij moderne SaaS-systemen. Dit betreft niet alleen de technische maatregelen, maar ook de concrete toepassing binnen het systeem, zoals een correcte verwerking van gegevens conform de AVG. Deze eisen zijn beschreven in de offerteleidraad en in bijlage 5. Daarnaast is er de wens om functionaliteit uit te breiden én de kwaliteit van bestaande functionaliteit te verbeteren. Ook dit is opgenomen in bijlage 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 5, Pakket van Eisen en Wensen (algemeen)

Vraag:

Efficiëntie is een terugkerend thema (o.a. W1, W2, W3 W4 W12). Kunt u toelichten waar uw huidige oplossing voor verbetering vatbaar is? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 99.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Leveren, implementeren en onderhouden van een
Zaaksysteem

Beantwoord op:

5 mrt. 2025