

Algemene informatie

Aanbesteding: DocumentcreatiETOOL
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: 514925

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Service Level Agreement tbv Leveranciers.pdf

Vraag:

Bij volledige SaaS-oplossingen is het in onze optiek onmogelijk om alle updates in samenspraak met de klant uit te voeren, daar er constant wordt ontwikkeld en aan bug fixing wordt gedaan. In belang van de klant bieden wij individuele klanten geen mogelijkheid om bug fixes, updates en releases tegen te houden. Kan de gemeente akkoord gaan met continue ontwikkeling op de SaaS-omgeving? Vanzelfsprekend geldt dit niet voor updates op de inhoud (sjablonen).

Antwoord:

Akkoord: de gemeente beseft dat individuele klanten niet iedere update kunnen beoordelen en accorderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceel: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 GIBIT

Vraag:

In de aanvraag is een Conceptovereenkomst meegeleverd (Overeenkomst

documentcreatiETOOL GIBIT 2020.pdf) is opdrachtgever akkoord om de onderhandeling ten aanzien van deze overeenkomst na gunning te laten plaatsvinden? Het ontracteren op basis van de SaaS agreement en DPA van de aanbieder is in het voordeel van onze klanten. Onze SaaS Agreement en DPA zijn toegespitst op de SaaS-dienst die wij leveren aan de Gemeente Helmond. In deze documenten hebben we belangrijke zaken, zoals bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de dienst goed afgedekt. Met het Service Contract tezamen met SaaS Agreement en DPA bieden wij een helder en duidelijk contract en staat er zwart op wit wat jullie kunnen verwachten van onze producten. Wij hebben miljoenen gebruikers verdeeld over honderden klanten over de hele wereld. Het overgrote deel van deze klanten contracteert op basis van onze standaard voorwaarden. Wij zijn er daarom van overtuigd dat onze standaard voorwaarden een perfecte basis vormen voor contractering. Ons voorstel zou daarom zijn om na gunning een contract overeen te komen dat zowel onze SaaS-overeenkomst en DPA dekt alsmede de voorwaarden van de Gemeente Helmond. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het uitgangspunt bij een aanbesteding is dat de aanbestedende dienst de voorwaarden bepaalt van de overeenkomst, zodat inschrijvers een aanbieding doen op basis van dezelfde voorwaarden. Dat is ook waarop de inschrijvers een onherroepelijke aanbieding doen, die door de gemeente kan worden aanvaard door middel van definitieve gunning c.q. opdrachtverlening, waarmee de overeenkomst tot stand komt. Onderhandelen is geen onderdeel van deze procedure. De concrete invulling van de service levels zullen voor definitieve gunning in overleg worden bepaald. Het gepubliceerde SLA is een concept van de gemeente. Uiteraard dient aan gestelde eisen voldaan te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

In de Verwerkingsovereenkomst wordt op pg 3 gesproken over GIBIT 2023, terwijl in eis WR.3 in 'Bijlage 1 Programma van Eisen' GIBIT 2020 wordt genoemd: welke versie moet het zijn?

Antwoord:

Het moet zijn: GIBIT 2020.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Betreft Eis SL.8: Voor optimale vastlegging, logging en snelle reacties op calls gebruiken wij een formulier waarop elke vraag ingediend kan worden. Dit is gekoppeld aan onze Kennisbank. Hiermee garanderen wij de reactietijden in overeenstemming met de SLA. De ervaring leert dat dit bij uitzondering uitmondt in een Teamsmeeting. Is deze werkwijze akkoord en kan daarmee deze 'Eis' een 'Wens' worden?

Antwoord:

We herformuleren deze eis als volgt:
'In het geval zich een calamiteit voordoet moet iemand van de opdrachtnemer telefonisch bereikbaar zijn voor inhoudelijke ondersteuning, op werkdagen tussen 9:00u - 17:00u.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatietool

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Bij Eis F.13 wordt verwezen naar Bijlage 1: waar is deze te vinden?

Antwoord:

Het Berichtenboek wordt geplaatst op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatietool

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Bij het tabblad 'Exit' is een kolom 'Toelichting' toegevoegd, bij de andere tabbladen is deze kolom er niet. Wat wordt verwacht bij de invulling van alle eisen en wensen: een toelichting of een ja/nee?

Antwoord:

Nee, er is geen toelichting nodig. Deze kolom zijn we vergeten te verwijderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Technische bekwaamheid

Vraag:

Pagina 18 van het aanbestedingsleidraad m.b.t. geschiktheidseisen.

7.2. Technische bekwaamheid

Bij GE3 – Informatiebeveiliging wordt gesteld dat de inschrijver over een ISO 27001 gecertificeerd informatiemanagementsysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd informatiemanagementsysteem beschikt.

Onze organisatie is jong en op dit moment bezig met de implementatie van ISO 27001. De verwachting is in de loop van 2025 gecertificeerd te zijn. Een third party memorandum is beschikbaar waarin gesteld wordt door de auditor dat een ISMS is aangeschaft en de nodige voorbereidingen in gang zijn gezet en dat het haalbaar is om de certificering in 2025 te behalen.

We voldoen aan alle eisen omtrent informatiebeveiliging en de oplossing draait op dit moment bij ISO gecertificeerde hostingproviders voor onder andere een aantal gemeenten.

Is de gemeente Helmond bereid om de eis voor de beschikking hebben van een ISO 27001 certificering om te zetten naar het binnen afzienbare tijd (maximaal binnen 12 maanden na inschrijving op de aanbesteding) behalen van de ISO 27001 certificering. We zullen de gemeente Helmond proactief informeren ten aanzien van de status van het behalen van de ISO 27001 certificering.

Antwoord:

Inschrijver dient bij inschrijving aan de geschiktheidseisen te voldoen. Verlenging is niet mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Vragen omtrent eisen (bouwstenen en geldigheidstermijn)

Vraag:

F.23 Beheer van bouwstenen: bouwstenen hebben een geldigheidstermijn.

Kunt u deze eis verduidelijken? Wat wordt bedoeld met deze termijn? Is dit een termijn vanaf wanneer een bouwsteen beschikbaar is of een maximale, en wat dient er dan te gebeuren met sjablonen waarin die bouwsteen gebruikt wordt? Kunt u een use-case beschrijven?

Antwoord:

Met geldigheidstermijn wordt bedoeld dat een bouwsteen verschillende versies kan hebben die elkaar opvolgen. Hier mee kan de gemeente bijvoorbeeld bij een aanstaande wetswijziging de nieuwe versie van een bouwsteen ontwikkelen en klaarzetten. Als de einddatum van de oude bouwsteen ingaat is dat de ingangsdatum van de nieuwe bouwsteen en wordt vanaf die datum de nieuwe bouwsteen gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Aanbestedingslijndraad GC2 2.1

Vraag:

In de aanbesteding wordt aangegeven dat 160 sjablonen dienen te worden omgebouwd. Is het mogelijk om een aantal voorbeeld sjablonen te ontvangen om een goede inschatting te kunnen maken van de kosten voor het ombouwen van de 160 sjablonen?

Antwoord:

De gemeente Helmond zal een vijftal sjablonen publiceren op TenderNed. Dit zijn platte Word-bestanden zonder verwijzingen, keuzemogelijkheden, koppelingen, integraties enz.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingslijndraad GC2 2.2

Vraag:

In de aanbesteding wordt aangegeven dat de reeds bestaande sjablonen gebruiksklaar dienen te worden opgeleverd. Kunt u aangeven wat wordt verstaan onder het gebruiksklaar maken van de reeds bestaande sjablonen?

Antwoord:

Dat bij de oplevering zijn de sjablonen ontwikkeld, getest, geaccepteerd en kunnen vervolgens in productie gebruikt worden, uiterlijk per 1 oktober 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatietool

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Aanbestedingslijdraad GC2 2.2

Vraag:

De gemeente Helmond geeft aan dat de documentcreatie-applicatie privacy en security “by design” bewerkstelligt voor de gemeente Helmond. Kunt u aangeven wat wordt verstaan onder het bewerkstelligen van privacy en security “by design”?

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat de applicatie is gebouwd met focus op informatiebeveiliging en privacy-bescherming. Hiermee wordt bewerkstelligd dat er geen vermijdbare risico's met betrekking tot informatieveiligheid en persoonsgegevens in de programmeercode/functionaliiteit zijn verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatietool

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Aanbestedingslijdraad GC2 2.4

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat op de overeenkomst de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) aanvullend van toepassing zijn en opgenomen worden in Bijlage 2 bij de conceptovereenkomst. Wij hanteren met onze leveranciers een levering onder de condities van de meest recente versie van de GIBIT, zijnde de GIBIT 2023. Is het mogelijk de leveringscondities aan te passen van GIBIT 2020 naar GIBIT 2023?

Antwoord:

Nee, de gemeente Helmond past op deze overeenkomst de GIBIT 2020 toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingslijdraad GC2 8.2

Vraag:

Gunningscriteria kwaliteit, GC1. U geeft aan dat de demonstratie, incl. voorstelronde en vragen stellen maximaal 45 minuten mag duren. Onze ervaring leert dat voor het tonen van onze applicatie middels een demo, kennismaking en het stellen van vragen minimaal 1 uur benodigd is. Kunt u de maximale tijd verhogen naar 60 minuten voor de demonstratie incl. kennismaking en het stellen van vragen?

Antwoord:

Akkoord, het wordt 1 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

15 Aanbestedingslijdraad GC2 8.3

Vraag:

Inschrijfsom, GC4. Bij de inschrijfsom wordt een prijs opgevraagd voor beheer en onderhoud. Kunt u aangeven wat onder beheer wordt verstaan?

Antwoord:

Met beheer wordt bedoeld technische beheer, onderdeel van Onderhoud. Zie ook de definitie van 'jaarlijkse vaste kosten' op het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van eisen en wensen

Vraag:

In eis F13 wordt verwezen naar bijlage 1 waarin de waardes uit het Djuma berichtenboek worden genoemd. Echter in bijlage 1 die bijgesloten is wordt het programma van eisen en wensen genoemd. Kunt de juiste bijlage waarin deze waardes worden genoemd toevoegen aan de bijlages in Tendersnet?

Antwoord:

Het Berichtenboek wordt geplaatst op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Eis F.8: Zou u als aanbestedende dienst een beschrijving willen delen van dit proces?

Hoe wij deze eis als inschrijver interpreteren is in strijd met de gestelde eis T. 5 (StUF-standaard). Deze standaard biedt geen ondersteuning voor de gestelde eis.

Antwoord:

F8 en T5 hebben geen dwingende relatie met elkaar. Er is naar onze mening geen sprake van een proces binnen deze context.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Eis IP.4: Dient de leverancier ISO27001 gecertificeerd te zijn of is het voldoende wanneer de hostingpartner hieraan voldoet?

Antwoord:

Het is niet voldoende dat alleen de hostingpartner ISO27001 gecertificeerd is. Inschrijver dient ISO27001 gecertificeerd te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 documentcreatiETOOL**Beantwoord op:** 27 mrt. 2025**Ref.nr.**

19

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Eis IP.23:

Hoewel wij volledig begrijpen dat de bescherming van persoonsgegevens essentieel is en dat een DPIA een belangrijk instrument is binnen de BIO-standaarden, willen wij opmerken dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een technische DPIA normaal gesproken bij de opdrachtnemer ligt, in plaats van bij de inschrijver. Dit is in lijn met de verantwoordelijkheden die volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de verwerkingsverantwoordelijke, doorgaans de opdrachtgever, primair verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een DPIA, indien nodig.

Uiteraard zijn wij als inschrijver graag bereid om hierin te ondersteunen en mee te denken om te zorgen voor een adequate naleving van de privacyregels en de BIO-normen. Wij verzoeken u vriendelijk te bevestigen of onze interpretatie juist is, of dat er specifieke verwachtingen zijn met betrekking tot de rol van de inschrijver in dit proces.

Antwoord:

Wij kunnen ons de ontstane verwarring voorstellen. Feitelijk eisen wij een ISO27001 certificering en hebben wij wensen geformuleerd. Zie IP 20, IP21 en IP 23. Als alternatief voor deze wensen kan opdrachtnemer een door een onafhankelijke gecertificeerde auditor uitgevoerde technische DPIA met betrekking tot de BIO-hoofdstukken 10, 11, 12 en 14 overhandigen op basis van een organisatiestructuur met soortgelijke koppelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Eis SL.4: In deze eis wordt aangegeven dat het dataverlies als gevolg van een incident nihil is. Daarbij staat in uw SLA de Recovery Time Objective op 24 uren en de Recovery Point Objective op 4 uren. Is dit correct?

Antwoord:

Eis SL.4. wordt gewijzigd en komt te luiden als volgt:
'Dataverlies is maximaal 4 uur na optreden van een verstoring.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 documentcreatiETOOL

Beantwoord op: 27 mrt. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Eis OPL.1 & GC2 Implementatie- en conversieplan.

In het onderdeel GC2 (Aanbestedingsleidraad) geeft aanbestedende dienst aan dat het opleidingsplan in dit onderdeel verwerkt dient te worden, echter stelt u bij eis OPL.1 dat het opleidingsplan binnen 4 weken na gunning door Leverancier opgeleverd dient te worden. Zou u hierover meer duidelijkheid kunnen verschaffen?

Antwoord:

In de leidraad wordt verwacht dat de inschrijver aangeeft wat de aanpak is

voor het opleiden van de gebruikers zodat gemeente Helmond een globaal beeld heeft. In de eis wordt gevraagd dit na gunning concreet te maken en ook operationele aspecten in te vullen zoals de voorwaarden voor de leslocatie et cetera.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Aanbestedingslijdraad GC2 2.2

Vraag:

Verwacht de gemeente bij GC2 een implementatieplan van een bestaande leverancier en zo ja, hoe wordt het beoordeeld?

Antwoord:

Van de bestaande leverancier wordt een implementatieplan verwacht alsof hij geen bestaande leverancier is. De gemeente zal dit dan overeenkomstig GC2 beoordelen. Mocht de zittende leverancier de winnaar worden van de aanbesteding dan worden de delen van de inschrijving die betrekking hebben op implementatie en conversie, geen onderdeel van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 documentcreatietool

Beantwoord op:

27 mrt. 2025

Mededelingen

Ref.nr. **Onderwerp:**
M1 Overeenkomst, social return

Inhoud mededeling:

In de Aanbestedingsleidraad wordt verwezen naar de conceptovereenkomst voor een bepaling over social return. Dit artikel ontbreekt echter in de overeenkomst en wordt alsnog toegevoegd. Na artikel 13 wordt een artikel toegevoegd, luidend als volgt:

Artikel 13a Social return

Bijlage 'Social Return 2024-2027' is onderdeel van deze overeenkomst. Adviseur dient overeenkomstig deze bijlage gedurende de looptijd van de overeenkomst een social returnwaarde te realiseren ter grootte van ten minste 2% van de vergoeding bedoeld in artikel 12 lid 1 van deze overeenkomst.

Percelen: P1 documentcreatiETOOL
Aangemaakt op: 27 mrt. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
M2 Bijlage F Scoregrafiek prijs

Inhoud mededeling:

In bijlage F Scoregrafiek prijs, staat de volgende zin 'Prijs bij minimum aantal te behalen punten' . Dit is niet correct, aangezien ook een negatieve score mogelijk is. Voor die zin dient daarom te worden gelezen: 'Prijs waarbij 0 punten worden gescoord'.

Percelen: P1 documentcreatiETOOL
Aangemaakt op: 27 mrt. 2025