

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Eisen en wensen E6	Is het voldoende om te zoeken op clientnummer, achternaam, geboortedatum of begeleider, en is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen?	Ja dat is voldoende. Eis (E6) wordt dan als volgt: De Oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om te zoeken op: achternaam, cliëntnummer, geboortedatum en begeleider (=schuldhulpverlener).
2	Eisen en wensen E56 t/m E63	Is de inschrijver het ermee eens dat bij gebruik van SALM deze eisen moeten worden afgedwongen in de eigen oplossing (identity server) en dat hiermee deze eis vervalt? De oplossing biedt uitsluitend een op SALM gebaseerde inlogmogelijkheid aan.	We gaan er van uit dat u met SALM eigenlijk SAML bedoeld. In dat geval zijn de Eisen E56 - E63 niet van toepassing op die accounts die met SAML/SSO aanmelden. Daar waar er (aanvullend) accounts (nodig) zijn voor (bijv.) beheer van de applicatie die niet vis SAML/SSO kunnen worden ontsloten, verwacht de opdrachtgever dat die accounts voldoen aan de gestelde eisen in E56 - E63.
3	Eisen en wensen E75	Verwacht de inschrijver SAAS met het karakter Zero Footprint, waarbij de software beschikbaar wordt gesteld via het internet en beheerd wordt door een externe leverancier. Waarbij van belang is dat er geen lokale installatie van de software, add-ons of plug-ins vereist is?	In E75 vragen eisen we dat het technisch beheer van de software door uzelf wordt uitgevoerd. Daar waar de software gebruik maakt van lokale hulpmiddelen die lokaal worden geïnstalleerd, verwachten we dat u onze afdeling I&A afdoende ondersteund om het lokaal onderhoud vlekkeloos te laten verlopen.
4	Eisen en wensen E77	Testgegevens dienen op passende wijze te worden geselecteerd, beschermd en beheerd conform de BIO. Het dupliceren van de gehele productieset en deze onder een knop beschikbaar maken, wordt door inschrijver niet beschouwd als een "passende wijze" en doet afbreuk aan het principe van privacy bij default. De inschrijver kan een vaste testset aanbieden. Is de inschrijver bereid om deze eis hierop aan te passen of deze eis te laten vervallen?	Opdrachtgever is akkoord met een test/acceptatie omgeving gevuld met fictieve data.

5	Eisen en wensen E78	Leverancier heeft de beslisboom van Open Standaarden op de website www.forumstandaardisatie.nl zorgvuldig doorlopen en acht onderstaande standaarden relevant voor de ICT Prestatie. De ICT Prestatie zou aan deze vastgestelde standaarden moeten voldoen, maar mogelijk niet helemaal, aangezien niet voor elke open standaard een testinstrument beschikbaar is. Leverancier is echter bereid om te werken aan eventuele tekortkomingen op deze standaard. DNSSEC zorgt voor de beveiliging van DNS door aan het DNS-record een digitale handtekening toe te voegen en deze bij uitwisseling te verifiëren. HTTPS en HSTS zorgen samen voor beveiligde verbindingen met websites, met als doel de veilige uitwisseling van gegevens tussen een webserver en client (vaak een webbrowser). IPv6 en IPv4 standaardiseren communicatie op netwerkniveau over organisatiegrenzen heen tussen organisaties, individuele eindgebruikers, apparaten, diensten en sensoren. NEN-ISO/IEC 27001 specificeert de eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. NEN-ISO/IEC 27002 omvat ""best practices"" op het gebied van het organiseren van informatiebeveiliging voor een organisatie, bestaande uit het beheer van bedrijfsmiddelen, veilig personeel, toegangsbeveiliging, cryptografie, fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving, beveiliging in de bedrijfsvoering, communicatiebeveiliging, leveranciersrelaties, beheer van informatiebeveiligingsincidenten, informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer, naleving en de acquisitie, ontwikkeling en het onderhoud van informatiesystemen. NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0 zorgt ervoor dat de autorisatie van gebruikers van REST APIs van de overheid op een uniforme en eenduidige plaats vindt. ODF is een format voor het bewaren en/of uitwisselen van bewerkbare tekstbestanden, rekenbladen en presentaties. ODF is een open standaard die door vrijwel alle tekstverwerkers geopend kan worden. Met ODF dwingen we gebruikers niet om een applicatie van een specifieke leverancier te gebruiken. Bovendien is ODF duurzaam toegankelijk (doorlopend ondersteund) Een OpenAPI Specification (OAS) beschrijft de eigenschappen van de data die een API als input accepteert en als output teruggeeft. Met OAS 3.0 kunnen zowel mensen als machines de dataset attributen van een REST API vinden, bekijken en verwerken zonder toegang tot de programmatuur en zonder aanvullende documentatie. Pdf is een format voor documenten. In een pdf-bestand is de exacte opmaak van het document vastgelegd.	Graag herformuleren voor de volgende vraagronde. Momenteel is onduidelijk wat de exacte vraag is. De standaarden zoals verwoord op de site van het forum standaardisatie hanteren we als uitgangspunt. Nog niet in gebruik zijnde standaarden die op deze site worden benoemd, maar in de toekomst wel mogelijk van toepassing zijn kunt u uiteraard nog geen uitspraak over doen.
6		De BIO schrijft voor dat informatiesystemen jaarlijks gecontroleerd worden op naleving van beveiligingsnormen en risico's. Inschrijver gebruikt hiervoor kwetsbaarheidsanalyses bij elke release en pen-testen minimaal eens in de 2 jaar. Gaat inschrijver hiermee akkoord?	Nee, wij blijven de eis van pentest minimaal 1x per jaar handhaven. Deze applicatie bevat zeer privacy gevoelige gegevens.
7	Eisen en wensen E86	Is opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen naar vaste door de inschrijver beschikbaar gestelde rapporten, onder andere met betrekking tot een audit-trail en inzage in (afwijkende) BSN-bevragingen, en eventueel de eis uit te breiden met andere relevante rapporten?	E86 is als volgt aangepast: De functioneel beheerder dient uit logging rapporten te kunnen genereren of inschrijver stelt standaard rapporten beschikbaar met minimaal inzage in audit-trail in BSN-bevragingen.
8	Eisen en wensen E94	Zou de opdrachtgever kunnen toelichten wat het doel hiervan is of de eis willen laten vervallen? Het toevoegen van eigen URL's zorgt voor extra complexiteit in de oplossing. De oplossing wordt aangeboden onder het domein van de inschrijver, waarbij een subdomein wordt toegewezen aan elke opdrachtgever. Het domeincertificaat voor het benaderen van de applicatie wordt beheerd door de inschrijver.	Opdrachtgever wenst inspraak te hebben in welk certificaat ingezet wordt. Er zijn vele certificaten van verschillende 'zwaarte' qua eisen. We willen er voor zorgen dat er een certificaat wordt gebruikt dat bij de mate van privacy gevoeligheid van de gegevens past.
9	Eisen en wensen E95	De oplossing verstuurt geen e-mails namens de opdrachtgever, maar maakt gebruik van de MS365 API van inschrijver. Gebruikt de inschrijver MS365 voor het verzenden van e-mails?	Ja. De opdrachtgever beschikt over MS Exchange Online, welke afgenomen wordt via het M365 E5 pakket

10	Eisen en wensen E108	Is de opdrachtgever bereid de eis aan te passen naar alleen incidenten in plaats van ook kwetsbaarheden? Technologie leveranciers brengen regelmatig patches uit, deze worden onder het patchmanagement proces in productie gebracht.	Nee. Dat is namelijk niet de eis. Op het moment dat er een kwetsbaarheid bekend wordt in welk component dan ook, willen we daarover worden geïnformeerd. Elke kwetsbaarheid is een mogelijk datalek. We verwachten minimaal een melding daarover, zodat we onze strategie kunnen bepalen hoe hier mee om te gaan. Uiteraard verwachten we dan aanvullend van de leverancier dat er, conform zijn/haar patch management proces de juiste acties worden ondernomen. maar dat is uitvoering en oplossing. Deze eis gaat erover dat kwetsbaarheden pro-actief worden gesignaleerd.
11	Eisen en wensen E115	Gaat de opdrachtgever akkoord met een vaste lijst van ongeveer 300 verwerkingen, die kunnen worden uitgevoerd door de schuldhulpverlener, die automatisch aan logregels worden gekoppeld? Enkele voorbeelden hiervan zijn: Client toevoegen, Client wijzigen, Schuld toevoegen, Medewerker toevoegen, enzovoort.	E115 is als volgt aangepast: Verwerkingen van persoonsgegevens kunnen binnen de applicatie op procesniveau zichtbaar verwezen worden naar of gekoppeld worden aan een verwerking binnen het register van verwerkingen. Dit mag op basis van een vaste lijst, waarbij rond de 300 verwerkingen acceptabel is.
12	Eisen en wensen E116	In het algemeen wordt een minimale bewaarperiode van zes maanden voor loggegevens aanbevolen. Met het oog op de noodzaak om gegevens langer te bewaren in het geval van een ontdekking van een datalek, wordt een bewaarperiode van één jaar geadviseerd. Wij zijn van mening dat deze termijn voldoende is, waarbij we ook rekening houden met de privacy van de gebruiker die de verwerkingen uitvoert. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	E116 is als volgt aangepast: Alle vormen van verwerkingen van persoonsgegevens dienen gelogd te worden in een niet-muteerbare audittrail. Hierbij dient maximaal informatie gelogd te worden die nodig is om de gebeurtenis te herleiden tot een functie of rol en minimaal het resultaat van de handeling en een datum en tijd van de gebeurtenis. De beschikbaarheid van loginformatie is gegarandeerd totdat de bewaartermijn van de persoonsgegevens verlopen is en de loginformatie dient daarna na maximaal 1 jaar verwijderd te worden.
13	Eisen en wensen E122	Is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen naar enkel autorisatie? Dit is de enige gelaagdheid. De vertrouwelijkheid van de volledige dataset bedraagt BBN2.	Ja. De opdrachtgever past deze eis aan naar: 'De zoekfunctie in de oplossing is zo ingericht dat het resultaten wel of niet toont aan de hand van de gebruikersautorisatie'
14	Eisen en wensen E123	De AVG kent een 6-tal voorwaarden op grond waarvan een verwerking rechtmatig is. Naar onze mening worden de verwerkingen uitgevoerd ter invulling van de Wgs (wettelijke verplichting). Het verkrijgen van toestemming van de betrokkene is dan niet nodig. Bent u bereid om deze reden deze eis te laten vervallen?	E123 vervalt
15	Eisen en wensen E124	De AVG kent een 6-tal voorwaarden op grond waarvan een verwerking rechtmatig is. Naar onze mening worden de verwerkingen uitgevoerd ter invulling van de Wgs (wettelijke verplichting). Het verkrijgen van toestemming van de betrokkene is dan niet nodig. Bent u bereid om deze reden deze eis te laten vervallen?	E124 vervalt
16	Eisen en wensen E128	De oplossing biedt de mogelijkheid om gegevens te verwijderen wanneer de bewaartermijn is verstreken. Voldoet dit aan de eisen van de opdrachtgever?	Dit voldoet indien op databaseniveau dan ook geen gegevens meer beschikbaar zijn over de geschoonde klanten.
17	Eisen en wensen E130	Volstaat een op JSON gebaseerde export?	Ja
18	Eisen en wensen E131 en 132	Is de opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen zodat alleen de gegevens die relevant zijn voor Business Intelligence worden verstrekt middels een API in JSON formaat?	Nee. Het gebruik rijkt mogelijk verder dan alleen informatie voor BI verwerking. In potentie is alle data in de oplossing relevant om te gebruiken in onze informatievoorziening. We willen de vrijheid hebben om onze data te hergebruiken op de manier die past bij onze werkwijze. Zie ook GIBIT 2023 artikel 21.

19	Eisen en wensen E142	Wij stellen voor deze eis als volgt aan te passen: 'De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten op basis van de SLA. De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.' Bent u bereid de eis conform ons voorstel aan te passen?	E142 wordt als volgt aangepast: De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten op basis van de SLA. Bij wijziging van de prioriteit door de Opdrachtnemer wordt Opdrachtgever daar actief over geïnformeerd. De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten
20	Eisen en wensen E143	De inschrijver heeft zorgvuldig overwogen welke koppelingen met een ESB kunnen worden geconfigureerd en welke niet. Deze afweging is gebaseerd op de complexiteit van de koppeling. Het is mogelijk om zowel de koppeling met het zaaksysteem als die met het BRP-systeem met behulp van een ESB in te richten. BKR en SKP en Xential hebben deze mogelijkheid niet. Bent u bereid deze eis hierop aan te passen?	De eis blijft zoals geformuleerd. Voor de genoemde koppelingen BKR, SKP en Xential is Opdrachtgever bereid om hiervan af te wijken zoals in formulering van eis omschreven.
21	Eisen en wensen E144	Onze oplossing omvat een integratie met Xential die losstaat van de gemeentebreed gebruikte documentgenerator van Xential. De oplossing biedt een volledig en standaard brievenboek dat alle sjablonen bevat die nodig zijn voor het uitvoeren van het SHV- en BBR-proces zoals voorgeschreven door de NVVK. De gegevens die in deze velden worden ingevuld, komen uit de oplossing en moeten op deze plek correct worden ingevoerd en indien nodig aangepast. Deze velden zijn voorzien van de vereiste condities en verplichtingen, inclusief meldingen wanneer deze niet (volledig) zijn ingevuld. Daarnaast is het mogelijk om zelf sjablonen (modulair) te bouwen om aanvullingen/aanpassingen aan de bestaande standaard sjablonen te doen. Voldoet dit aan de eis van de opdrachtgever?	Het aanbieden van een eigen documentgenerator waarmee lokaal documenten gegenereerd kunnen worden en sjablonen kunnen worden aangepast voldoet aan de eis.
22	Eisen en wensen E147	De oplossing zet standaard een afnemersindicatie bij elke client. Bent u bereid deze eis aan te passen?	Met het plaatsen van een afnemersindicatie voldoet u aan de gestelde eis.
23	Eisen en wensen E148	De inschrijver biedt een API aan waarmee XXLLNC de oplossing kan raadplegen op basis van een BSN. Een positief resultaat ontstaat wanneer er een openstaand traject is of wanneer een traject binnen de afgelopen 6 maanden is gesloten. Is de inschrijver bereid de eis hierop aan te passen?	Het doel van deze eis is om clienten met een openstaand traject uit te kunnen filteren bij vroegsignalering. Met het weergeven van een positief resultaat zoals beschreven in uw vraag voldoet u aan de gestelde eis.
24	Eisen en wensen E155	Kan de inschrijver nadere toelichting geven over wat de oplossing dient te omvatten om dit te faciliteren? Wordt de communicatie richting de schuldeiser ook via deze weg verstrekt of enkel naar cliënten? Is het voldoende om de te corresponderen stukken op te slaan in het Zaaksysteem?	De uitgaande en inkomende communicatie met de klant verloopt via het zaaksysteem van de Opdrachtgever en niet via een eventueel klantenportaal van de Opdrachtnemer. De uitgaande documenten worden, zoals in Eis 155 beschreven, via een StUF koppeling overgezet naar het zaaksysteem van de Opdrachtgever. Daardoor zijn de documenten beschikbaar om via het zaaksysteem van de Opdrachtgever te worden verstuurd. Ook inkomende communicatie komt binnen via het zaaksysteem van de Opdrachtgever en kan als document worden opgehaald in de Oplossing via een StUF koppeling. De communicatie met schuldeisers en andere partijen moet wel via de Oplossing kunnen plaatsvinden.
25	Eisen en wensen W1	De inschrijver heeft de volgende onverenigbare functies geïdentificeerd: een beheerder met schuldhulpverleningsrechten, een schuldhulpverlener en een fiatteur voor financiële transacties. Voor deze functies heeft de inschrijver mitigatiemaatregelen en logging ingesteld. Volstaat deze aanpak, en is de opdrachtgever bereid om de eis hierop aan te passen?	W1 is als volgt aangepast: De mogelijkheid om de toewijzing van onverenigbare rollen te verhinderen, signaleren of rapporteren (functiescheiding) of onverenigbare rollen zijn reeds geïdentificeerd en mitigerende maatregelen zijn in de Oplossing ingebouwd.
26	Eisen en wensen W2	De oplossing heeft een fijnmazige rechtenstructuur, het autoriseren op veldniveau is volgens inschrijver op basis van gegevens uit het verleden foutgevoelig, wat zorgt voor verstoringen in het proces. Bent u bereidt deze Wens te laten vervallen?	De wens wordt al volgt aangepast: Het toepassen van autorisatie op veldniveau of autorisatie van specifieke velden kunnen inregelen door middel van autorisaties op rollen.

27	Eisen en wensen W4	Is Inschrijver ermee akkoord dat deze oplossing in Q4 2026 geleverd wordt?	Bij de wensen wordt uitgegaan van beschikbaar bij oplevering. Wanneer dit niet het geval is dan scoort u bij dit onderdeel geen punten.
28	Eisen en wensen W5	Om veiligheidsredenen kan een beheerder zijn eigen acties niet uit logbestanden verwijderen. Hij zou dit echter kunnen doen door de retentieperiode te wijzigen. Daarom is de inschrijver verantwoordelijk voor het beheren van de retentie van logbestanden. Is dit akkoord voor de opdrachtgever en wat is de gewenste retentieduur?	W5 is als volgt aangepast: Instelbaarheid van de bewaarperiode van log-entries door Aanbestedende dienst of Inschrijver. Wij houden 1 jaar aan als bewaartermijn voor de logbestanden.
29	Eisen en wensen W7	Kan opdrachtgever een voorbeeld geven van wat zo'n rapportage moet bevatten en wat instelbaar moet zijn?	Als voorbeeld zou een auditlog kunnen bestaan uit bijv: Datum, tijdstip, gebruiker, veldnaam, oude waarde, nieuwe waarde.
30	Eisen en wensen W8	Volstaat een kenmerk dat een document als "definitief" markeert en verdere bewerking voorkomt?	Akkoord
31	Eisen en wensen W9	Kan de opdrachtgever toelichten wat de specifieke reden is voor deze wens? Is de oplossing om het sleutelnummer vanuit het BRP op te slaan bij de cliënt en een lijst uit te draaien met cliëntnummer en dit sleutelnummer?	Dit is zodat we de indicaties in key2dds kunnen vergelijken met de indicaties in de Oplossing. Uit het verleden is gebleken dat hier veel verschillen in ontstaan. Dus het is nodig om dit via vergelijkingen te kunnen beheren. Als clientnummer de sleutel is die wordt opgestuurd naar key2dds, dan is dat acceptabel.
32	Eisen en wensen W12	De inschrijver vindt de oplossing intuïtief en ziet dergelijke hulpmiddelen als niet noodzakelijk. Bij enkele invoervelden is een informatiesymbool (I) toegevoegd voor extra toelichting. Bijvoorbeeld: bij projectaanmelding kun je kiezen tussen datum aanmelding of datum acceptatie hulp. Het I-icoon geeft de tekst “Datum acceptatie hulp: cliënt accepteert het hulpaanbod vanuit vroegsignalering” weer. Is de opdrachtgever bereid deze wens aan te passen, of volstaat deze oplossing zoals bedoeld?	W12 is als volgt aangepast: Beschikbaarheid van een digitale helpfunctie per scherm of een andere wijze van uitleg in de applicatie zoals toepassen van informatievelden, gebruikershandleiding of kennisbank.
33	Eisen en wensen W15	De SNG maakt momenteel gebruik van een Windows-client voor gegevensuitwisseling, welke minimale beveiligingscontroles bevat; de controle op het bestand betreft uitsluitend de bestandsnaam. Indien de bestandsnaam afwijkt (bijvoorbeeld afkomstig van een andere gemeente), worden gegevens onder de verkeerde gemeentecode aangeleverd. Dit risico is herhaaldelijk onder de aandacht gebracht bij de inschrijver en heeft zich onlangs opnieuw voorgedaan. De inschrijver is niet in staat om zelf een veilige oplossing te bieden; de SNG zal gaan werken aan een veilige API, waarna de inschrijver zich zal aansluiten. In de tussentijd kan er een export aangeboden worden om deze aanlevering handmatig uit te voeren. Is deze tijdelijke oplossing acceptabel voor de opdrachtgever?	Wens W15 blijft ongewijzigd. Wij begrijpen uw overweging maar achten extra handmatige acties niet wenselijk, mede aangezien de mate van tijdelijkheid op dit moment niet is in te schatten.
34	Eisen en wensen - W22	Hoewel inschijver begrijpt dat maatwerk soms noodzakelijk kan lijken, blijft onze focus liggen op het aanbieden van een gestandaardiseerd product. Het realiseren van deze specifieke wens valt momenteel buiten deze filosofie van standaardisatie. Inschrijver vraagt te overwegen of deze wens kan worden losgelaten. Mocht het in de toekomst mogelijk worden om dit met een gestandaardiseerd bericht via de nieuwe Zaakgericht werken API's te realiseren, zullen we dit zeker in overweging nemen.	Wens W22 blijft ongewijzigd. Het is een pré als u dit kunt aanbieden of ondersteunen in uw oplossing.
35	Aanbestedingsleidraad 2.1.2	In de tweede alinea geeft u aan dat u processen lokaal wilt kunnen inrichten. In het Protocol POC SHV worden twee voorbeelden genoemd. 1) kortere beslistermijn en 2) afwijkende procesinrichting. Kunt u ons een concreet voorbeeld van een afwijkende procesinrichting benoemen?	Voorbeeld 1: Verstrekking van saneringskredieten is ondergebracht bij een externe partij (Kredietbank Nederland). Voorafgaand aan een voorstel op basis van een saneringskrediet dient de schuldhulpverlener een voorbeoordelingsverzoek van het krediet te doen aan de Kredietbank Nederland. Voorstel kan pas gedaan worden als er een positieve beoordeling door KBNL is afgegeven. Deze essentiële processtap willen we dus inregelen in de workflow. Voorbeeld 2: diverse procesonderdelen (PVA, beëindigingen SHV vanwege inlichtingen/medewerkingsplicht) dienen collegiaal getoetst te worden. Voorbeeld 3: In de intakefase dient de schuldhulpverlener een aantal bronnen te raadplegen (in lijn met het besluit gemeentelijke SHV): CJIB, Suwinet, Suite4Sociaal Domein (vorderingen PW etc).
36	Aanbestedingsleidraad 2.1.2	De koppeling met DDAS is nog in ontwikkeling door VNG realisatie in samenwerking met het CBS. Leverancier sluit daarop aan nadat deze beschikbaar is gesteld door VNG realisatie / CBS. Gaat u daarmee akkoord?	Akkoord

37	Aanbestedingsleidraad 2.1.2	De uiteindelijke vorm van de koppeling met DDAS is nog niet bekend. Hierdoor is er ook nog geen prijs vastgesteld voor de koppeling. Bent u bereid dat indien u te zijner tijd de koppeling wenst af te nemen, wij hiervoor dan de meerprijs specificeren?	Akkoord
38	Aanbestedingsleidraad 2.1.3	U geeft aan dat u ook afgesloten dossiers wenst over te zetten. Wij zetten afgesloten dossiers waarvan de bewaartermijn is overschreden niet over onder verwijzing naar de selectielijst gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2020, de procesnummers 8.1.9, 8.3.5 en 8.4.1. Stemt u daar mee in?	Akkoord om dossiers waarvan de bewaartermijn is verstreken NIET over te zetten naar de Oplossing.
39	Aanbestedingsleidraad 2.1.3	Leverancier levert zelf ook een brievenboek. Staat u er voor open om uit te gaan van het standaard brievenboek al dan niet aangevuld met eigen sjablonen?	Nee, Aanbestedende dienst wil uitgaan van haar eigen brievenboek. Overwegingen hierbij zijn dat wij grote waarde hechten aan een direct duidelijk schrijfstijl, wij de inhoud van het standaard brievenboek niet kennen en wij niet kunnen overzien hoe het werkt met aanpassen van de standaard brieven en wat er gebeurt wanneer standaard brieven worden geupdate.
40	Aanbestedingsleidraad 2.3	U geeft in 2.3 aan dat indien de documenten met elkaar in tegenspraak zijn, het eerder genoemde document prevaleert. De volgorde in 2.3 wijkt echter af van artikel 2.5 GIBIT 2023. Bent u bereid de volgorde uit de GIBIT 2023 te hanteren (eventueel inclusief aanpassing van de volgorde in 2.3)?	De volgorde uit de Aanbestedingsleidraad 2,3 blijft van toepassing. Met als nieuwe nr. 1 de tekst zoals beschreven in de GIBIT art 2.5 lid 1
41	Aanbestedingsleidraad 4.5.2	Kunt u aangeven hoe u de tijd meet met betrekking tot de beschikbaarheid van de servicedesk/helpline?	De tijd waarin de Servicedesk niet bereikbaar is (Web / mail / telefonisch) om meldingen aan te nemen en te verwerken conform de in de SLA besproken servicetijden. We gaan er daarbij van uit dat u zelf daar over rapporteert in de kwartaal rapportages.
42	Aanbestedingsleidraad 4.5.2	Wij stellen een klantenportaal beschikbaar waarin gebruikers antwoorden kunnen vinden. Bent u bereid de melding niet mee te nemen indien een melding gedaan wordt en het klantenportaal daarop een antwoord biedt?	Nee niet akkoord.
43	Aanbestedingsleidraad 4.5.2	In de koppen wordt gesproken over het deels of geheel niet werken van de applicatie. Dit staat echter los van de bereikbaarheid van de servicedesk/helpline. Kunt u uitleggen wat u in deze situatie bedoeld met het deels of geheel niet werken van de applicatie?	De onderverdeling is gemaakt met als uitgangspunt dat het niet bereikbaar zijn van de Servicedesk bij het compleet uitvallen van de applicatie een grotere impact heeft dan als de applicatie nog wel werkt als dat het een kleine vraag van de applicatiebeheerder.
44	Aanbestedingsleidraad 4.5.2	De beschikbaarheid van de servicedesk/helpline wordt uitgedrukt in uren te meten per jaar. Bedoelt u hier mee dat over een jaar getotaliseerd de beschikbaarheid binnen de genoemde tijdsduur moet blijven of gaat het over de gemiddelde tijd over een jaar?	Het gaat over het aantal keren per jaar dat de servicedesk langer dan de genoemde tijd niet beschikbaar is.
45	Aanbestedingsleidraad 4.5.3	In de SLA is opgenomen wanneer er sprake is van het niet beschikbaar zijn van de ICT Prestatie, te weten: "De ICT Prestatie is niet beschikbaar indien deze gedurende de Beschikbaarheidstijden niet is te gebruiken als gevolg van een Incident tenzij dit niet aan Leverancier toerekenbaar is.". Bent u bereid deze definitie te hanteren?	Nee, met uptime wordt bedoeld de periode dat het systeem bruikbaar is. Incidenten, maar ook (planmatig) onderhoud tijdens het venster dat gedefinieerd is voor gebruik door opdrachtgever bijvoorbeeld hebben ook invloed op de uptime van het systeem.
46	GIBIT 2023	De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Hierdoor is het niet mogelijk rekening te houden met specifieke eisen, wensen, normen en standaarden van individuele Opdrachtgevers. VNG zegt hierover in het document 'service_level_agreement_3_pager.pdf': "Beperkte aanpassingsmogelijkheid: Klanten zijn minder goed in staat om bepaalde functies aan te passen aan hun specifieke behoeften. De vraag is of dit argument als groot nadeel gezien moet worden omdat gemeenten steeds meer streven naar standaardisering." Mede als gevolg van bovenstaande hanteert Leverancier standaard bepalingen op basis van de GIBIT 2023. Dit betreft een standaard Addendum op de GIBIT 2023 en een standaard SLA. Accepteert u het standaard Addendum (het Addendum is beschikbaar via https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/Addendum%20Gibit%202023%20Stratech%20-%201.4.pdf)	Nee niet akkoord.

47	SLA	In de standaard SLA zijn de maatregelen die Leverancier neemt op grond van de normen en standaarden uitgewerkt. Deze maatregelen zijn in lijn met het Bereik en Tijd zoals aangeduid in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, pagina 5, versie 2024-1, geldig vanaf 22-07-2024. Accepteert u de maatregelen zoals genoemd in de SLA als passende maatregelen waarmee wordt voldaan aan bovengenoemde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (de SLA is beschikbaar via https://24982907.fs1.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/24982907/Stratech%20algemeen/Voorwaarden/Stratech%20Perspectief%20Cloud/SLA%20Stratech%20Perspectief%20Cloud.pdf)	Als deze maatregelen inderdaad in lijn zijn met de ICT-kwaliteitsnormen zoals beschreven, dan ziet Aanbestende dienst hierin geen probleem.
48	Overeenkomst	De overeenkomsten generator van de GIBIT gaat (nog) niet goed om met het verwerken van een SaaS-oplossing als Dienstverlening op Afstand. Wij hebben een concept overeenkomst opgesteld op basis van de generator. Staat u er voor open om de overeenkomst in goed overleg samen te stellen?	Nee niet akkoord.
49	Overeenkomst	In de overeenkomst is een artikel (artikel 14) opgenomen over "Data". Dit artikel wordt automatisch toegevoegd door de generator zonder dat in de generator daarover een keuze gemaakt kan worden. Kunt u aangeven of dit artikel relevant is voor de door u beoogde ICT Prestatie en zo ja, kunt u aan de hand van een aantal voorbeelden aangeven wat valt onder het begrip "Data"?	Artikel 14 blijft gehandhaafd. Definitie data is: een verzameling ruwe feiten, cijfers, getallen of observaties.
50	Eisen en wensen E162	Kunt u aangeven waarom buiten de aangegeven beschikbaarheidstijden Inschrijver bereikbaar dient te zijn?	Ook buiten de genoemde tijden kunnen calamiteiten zijn waarbij snelle actie gewenst is. Uiteraard zullen wij een dergelijk nummer met gepaste terughoudendheid gebruiken.
51	Eisen en wensen E162	De genoemde tijden in deze eis, van 08:30-17:00 uur op werkdagen) zijn niet gelijk met die in de Aanbestedingsleidraad. Die laatste vermeldt op bladzijde 19 onder 4.5.3 de volgende tijden: 09:00 tot 17:00. Kunt u aangeven welke de juiste is?	Beide zijn juist. Het zijn twee verschillende vensters. In 4.5.3 wordt gerefereerd aan het beschikbaarheidsvenster 'kantooruren' Dat is het venster waarin we minimaal verwachten dat de oplossing beschikbaar is voor werkzaamheden, en er geen andere activiteiten worden toegepast. De in E162 genoemde eis is het venster waarin de servicedesk beschikbaar moet zijn voor vragen en ondersteuning.
52	Eisen en wensen W24	Wij streven naar een beschikbaarheid van 1 maand voor inwerkingtreding van nieuwe Europese en Rijks wet- en regelgeving. Het kan voorkomen dat enkele details niet zijn uitgeschreven of niet duidelijk zijn. In dat geval is het voor Inschrijver niet mogelijk, om in die gevallen, daaraan te kunnen voldoen. Een voorbeeld daarvan was het huwelijksvermogensrecht. Het kader was duidelijk, maar de details (de berekening) niet. Door het Bureau WSNP is de bijbehorende berekening op het laatste moment nog getoetst bij derden. Inschrijver is soms (op het laatste moment nog) afhankelijk van derden om een aanpassing in de applicatie te realiseren. Bent u bereid uw eis voor die bijzondere gevallen aan te passen?	Aanbestedende dienst bedoeld of u kunt voorzien in updates voor nieuwe regelgeving 1 maand voor ingang van de regelgeving mits de onderliggende regelgeving deze tijdig door de (landelijke) overheid is vastgesteld.
53	Aanbestedingsleidraad 4.14	In deze paragraaf wordt verwezen naar het document 'Overzicht in te zetten derde programmatuur'. Dat document ontbreekt bij de aangereikte stukken. Wilt u dat toevoegen?	Dit document mag u zelf opstellen en heeft geen vast format. De informatie moet zodanig zijn dat u voldoet aan GIBIT artikel 22
54	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Alinea 4.3,4.4,4.5	In de overeenkomst stelt u dat verlenging van de overeenkomst door opdrachtgever kan plaatsvinden en niet door opdrachtnemer kan worden geweigerd. Inschrijver hecht er waarde aan dat ook zij de mogelijkheid heeft na een bepaalde initiele periode de overeenkomst niet te willen verlengen of slechts deels omdat het onderhouden en ontwikkelen op den duur niet langer haalbaar kan zijn. Inschrijver begrijpt echter wel dat u ook een bepaalde mate van zekerheid wenst en voldoende tijd nodig heeft om bij een opzegging door een leverancier een alternatief te zoeken. In dat kader stellen we voor dat ook de leverancier 6 jaar na de start van de overeenkomst de overeenkomst kan opzeggen met een opzegtermijn van 12 maanden. Wij hopen dat dit ook voor u werkbaar is en u met ons verzoek kan instemmen.	Gezien de aard van de dienstverlening en de gevolgen voor de dienstverlening aan de burgers dient gemeente Gouda zekerheid te hebben over het beschikbaar hebben van de software. Wij handhaven de eenzijdige optie op verlenging.

55	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Alinea 9.3	In de GIBIT is naast het leveren van een TPM ook het leveren van een geldig of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier voorzien. Gaat u ermee akkoord dat wij hiervoor ons ISO certificaat voor ISO 27001 en 9001 beschikbaar stellen als TPM in plaats van een aanvullende TPM verklaring te moeten te laten opstellen. Daarnaast stellen wij voor dat u tijdens de looptijd altijd gerechtigd bent een kopie van ons geldige certificaat op te vragen en wij dit moeten kunnen tonen. Dit voorkomt dat we elkaar onnodig allemaal documenten gaan toesturen of audits moeten uitvoeren.	Nee, wij gaan hier niet mee akkoord.
56	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Alinea 12.3	U geeft aan dat de vergoeding voor gebruikersrechten pas opeisbaar is na operationele in gebruik name. Dit betekent voor inschrijver tijdens de implementatie hoge niet gedekte kosten. Bovendien maakt u op dat moment al gebruik van de voorziening die inschrijver levert. Bent u bereid ermee akkoord te gaan dat 50% van de gebruikersrechten opeisbaar zijn bij de start van de implementatie?	Nee niet akkoord. Aanbestende dienst zal pas gebruikmaken van de applicatie vanaf het moment van operationele ingebruikneming. Voor de facturatie van de implementatiekosten verwijzen wij naar het facturatieschema in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.3.1. U mag de jaarlijkse kosten vanaf 1 maand voorafgaand van livegang in rekening brengen.
57	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 12.6	Omdat dit artikel verwijst naar het ontwikkelen van maatwerk waar geen sprake van is, zou dit artikel het voor ons onmogelijk maken op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid dit artikel te schrappen en onderstaande in de overeenkomst op te nemen? " De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.	Akkoord met uw tekstvoorstel.
58	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 12.8	U geeft aan dat de eenmalige vergoeding pas opeisbaar is na integrale acceptatie. Dit is niet passend ten aanzien van de inspanning van de leverancier en legt het volledige financiële risico voor acceptatie bij de leverancier. Bent u bereid het facturatieschema aan te passen voor de eenmalige vergoeding waarbij 50% van de eenmalige vergoeding opeisbaar is bij levering. Zeker omdat in de eenmalige vergoeding steeds vaker ook een vergoeding kan zijn opgenomen voor het beschikbaar stellen van de omgeving ten behoeve van de implementatie.	Nee daar zijn we niet toe bereid. Het facturatie schema uit aanbestedingsleidraad paragraaf 2.3.1 blijft gehandhaafd.
59	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 13.2	In dit artikel stelt u dat de contactpersonen die inschrijver vertegenwoordigen ook gemandateerd zijn aanvullende of afwijkende afspraken te maken. In ons geval is alleen de algemeen directeur bevoegd aanvullende en afwijkende afspraken definitief te maken. Bent u bereid dit artikel daarop aan te passen na inschrijving?	Akkoord
60	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 14.1	In dit artikel stelt u specifieke eisen aan applicaties die data generen, verzamelen of anders verwerken wij u daarover informeren. Onze applicatie kan berekeningen maken waarin aanvullende data wordt gegenereerd. Dit is beschreven in onze handleiding. Voldoen wij hiermee aan de eis die dit artikel stelt aan de leverancier?	Ja, dit voldoet.
61	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 14.3 c	Dit artikel stelt dat inschrijver moet voldoen aan de Wet open overheid. Voor zover wij kunnen beoordelen is dit ten behoeve van het veronderstelde gebruik van de applicatie niet relevant. Bent u bereid dit artikel te schrappen of meer specifiek aan te geven aan welke onderdelen van de Wet open overheid de leverancier moet voldoen en waarom dit van belang is?	Artikel 14.3 c Herformuleren we naar: 'voldoen aan de voorschriften die aan Data worden gesteld in de Wet hergebruik van overheidsinformatie en andere wet- en regelgeving die op de Opdrachtgever van toepassing is.

62	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 14.4	Inschrijver maakt nooit maatwerk voor specifiek de gemeente Gouda. Dit betekent dat er nooit IE rechten worden overgedragen aan de gemeente Gouda. Bent u daarom bereid dit artikel of het vermelden van de IE rechten te schrappen en onderstaande in de overeenkomst op te nemen? " De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.	Zie antwoord vraag 57
63	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 14.5	In dit artikel stelt u dat leverancier ook na beëindiging moet meewerken aan het herstel. In onze ogen is het niet redelijk om van inschrijver te vragen oneindig herstel te bieden op hetgeen was geleverd. Bent u bereid dit te beperken tot een maximale periode van bijvoorbeeld 6 maanden na beëindiging?	Akkoord met de voorgestelde beperking van maximaal 6 maanden.
64	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 14.7	Wij snappen dat u in dit artikel vraagt dat de inschrijver op een redelijke manier zonder vergoeding meewerkt aan vragen door opdrachtgever. Het onbeperkt hieraan meewerken is voor inschrijver een niet voorzien en in te schatten risico. Bovendien heeft de gemeente ook de verplichting om kundig en geschoold personeel in te zetten ten behoeve van de werkzaamheden. Bent u bereid een maximum hiervoor af te spreken waarna leverancier hiervoor een vergoeding mag rekenen. Wij stellen voor maximaal 16 uur zonder vergoeding op jaarbasis.	Het aantal uren zal niet worden gemaximaliseerd. wel zal de Aanbestende dienst bij het gebruik van onderhavige dienstverlening dit met beleid doen rekening houdend wat redelijk en billijk is.
65	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 15.2	Wij zijn van mening dat het gestelde in dit artikel onevenredig beslag kan leggen op de inspanning van de leverancier. Tegelijk zien wij ook het belang van het verwerken door leverancier. Om te voorkomen dat dit een groot en onevenredig beslag legt op leverancier, stellen wij voor dit artikel zo aan te passen dat de leverancier verplicht is gewenste aanpassingen die door de gemeente zijn aangeleverd maximaal eenmaal voor haar rekening te nemen en te verwerken. Mocht de gemeente daarna niet tevreden zijn, is het de verplichting van de gemeente om een wijzigingsvoorstel te formuleren of mag de leverancier hiervoor een vergoeding in rekening brengen. bent u bereid dit over te nemen?	Dit artikel blijft ongewijzigd.
66	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 16.1	Omdat er sprake is van artikel 16.5 van de Gibit is er een onbeperkte aansprakelijkheid. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. In Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit is bepaald dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een reden om niet in te schrijven. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 20 en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in deze artikelen? We stellen een bedrag voor van € 750.000.	Zie antwoord vraag 101
67	Bijlage A2 OVK software schuldhulpverlening.pdf Artikel 16.1	Dit artikel verwijst naar de GIBIT 2023. In de GIBIT is het begrip maatwerk ruim opgevat. Het onbeperkt toepassen van de GIBIT zou het voor ons onmogelijk maken op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid om onderstaande in de overeenkomst op te nemen? " De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.	Zie antwoord vraag 57

68	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf alinea 2.3.1	In deze alinea stelt opdrachtgever dat koppelingen die later worden opgeleverd pas na ingebruikname worden vergoed. Inschrijver wil graag een goede inschatting kunnen maken van de scope van de opdracht en wil graag een beter beeld hebben van de verwachte afname. Kunt u aangeven wanneer koppelingen worden verwacht zodat wij kunnen inschatten wanneer u deze in gebruik neemt en hoe de gemeente wenst om te gaan met uitstel dat niet verwijtbaar is aan inschrijver. Het is niet reël om het financiële risico volledig bij leverancier te leggen.	Dit betreft de koppelingen die niet tijdens de implementatie periode worden gelegd. Maar bijvoorbeeld in een latere fase. Dan wel koppelingen die in overleg niet bij initiële oplevering gelegd dienen te worden maar in een fase 2 bijvoorbeeld voorjaar 2026.
69	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Alinea 2.3.1 Implementatiekostenf alinea	In deze alinea beschrijft u een facturatieschema waarbij de leverancier een groot deel van de werkzaamheden moet voorfinancieren gedurende het implementatietraject. Leverancier maakt vanaf de start van de implementatie forse kosten en de gemeente maakt vanaf de start gebruik van de diensten van de leverancier. Bent u bereid om het facturatieschema aan te passen waarbij een evenwichtiger facturatieschema wordt afgesproken. Ook is het verschil tussen acceptatie en integrale oplevering onduidelijk. Wij stellen voor bij opdrachtverstrekking 25%, bij aanvang werkzaamheden 50% en na acceptatie 25% te hanteren.	Nee niet bereid zie facturatieschema aanbestedingsleidraad paragraaf 2.3.1 en antwoord vraag 56
70	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 7 paragraaf 2.1.1.	In dit artikel geeft u aan dat de documenten moeten voldoen aan de opmaak en schrijfwijze volgens de Goudse huisstijl. Voldoen wij aan deze eis als wij u de mogelijkheid bieden om zelf deze schrijfwijze en huisstijl in documenten op te nemen of door een koppeling met een huisstijl applicatie? Wij zijn immers niet op de hoogte van de Goudse Huisstijl en opmaak.	In artikel 2.1.1 wordt de huidige situatie beschreven. Wij verwijzen bij uw vraag naar E144.
71	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 8 paragraaf 2.1.2.	In deze alinea geeft u aan op termijn zelf budgetbeheer zelf uit te voeren. Kunt u aangeven op welke termijn de gemeente dit overweegt of wanneer hier duidelijkheid over komt?	Dit is nog onzeker, eind 2025 verwachten wij hier meer duidelijkheid over te krijgen.
72	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 9 paragraaf 2.1.3.	In deze alinea geeft u aan dat 200 sjablonen moeten worden omgezet. Op welke manier worden de huidige sjablonen aangeleverd door de gemeente Gouda zodat wij deze kunnen overzetten? En zijn de huidige sjablonen al geschoond? Is het ook acceptabel als wij leren op welke manier dit mogelijk is door de gemeente Gouda zelf?	De sjablonen kunnen als .docx bestand worden aangeleverd. Het aantal sjablonen is een paar jaar geleden al flink teruggebracht, u kunt het beste uitgaan van 200 sjablonen. Voor een goede vergelijkbaarheid van de inschrijvingen dient u in uw inschrijving de kosten voor het omzetten van deze sjablonen mee te calculeren.
73	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 9 paragraaf 2.2.	In deze alinea geeft u aan dat de ingangsdatum van de overeenkomst het moment van livegang van de applicatie is. Het is niet mogelijk om de overeenkomst pas te laten in gaan na livegang. U maakt dan immers gebruik van de applicatie zonder dat er sprake is van een overeenkomst en wij mogen dan ook uw data nog niet verwerken. Wij stellen voor dit aan te passen in de datum van de start implementatie om dit risico te beperken. Ook is de gunning pas definitief na ondertekening van de overeenkomst (pagina 11 paragraaf 3.3.). Dit is een niet proportioneel risico voor inschrijver. Bent u bereid de ingangsdatum van de overeenkomst te laten ingaan bij de start implementatie?	De overeenkomst bestaat uit twee fase: a de implementatie fase ten behoeve van de implementatie, ingaande de dag na ondertekening van de overeenkomst en loopt maximaal tot 1 april 2025; b de operationele fase ingaande de dag van livegang van de ICT prestatie en heeft als looptijd de in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2 genoemde periode.
74	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 14 paragraaf 4.3 laatste alinea	In deze alinea stelt u dat " Indien achteraf mocht blijken dat Opdrachtnemer niet bereid of in staat is een geconformeerde Minimumeis, Eis of Wens binnen het kader van diens Aanbieding volledig conform te realiseren, komen alle kosten die Aanbestedende dienst moet maken, de kosten van eventuele derden daaronder inbegrepen, om alsnog volledig aan de betreffende Eis of Wens invulling te geven, onverkort voor rekening van Opdrachtnemer." Wij snappen dat u een nakomingsverplichting wenst, echter dient de inschrijver ook de kans te krijgen om zelf een gebrek of een gesignaleerde tekortkoming te herstellen. Bent u bereid te accepteren dat de leverancier alleen aansprakelijk wordt gesteld, indien de inschrijver op zijn minst zelf in de gelegenheid is gesteld het gebrek overeenkomstig de SLA te herstellen. Ook is het niet proportioneel de inschrijver ongelimiteerd aansprakelijk te stellen voor de kosten die opdrachtgever maakt. Inschrijver is immers niet in staat deze te beïnvloeden. Bent u bereid hiervoor een maximum van 5% van de jaarfactuur af te spreken?	De aanbestedende dienst zal indien mogelijk ruimte geven om een gebrek door leverancier te laten herstellen. Pas als Leverancier dit niet kan zal Aanbestedende dienst dit eventueel door externe laten verzorgen. Dit betreft dus eisen dan wel wensen waarvan Opdrachtnemer in zijn inschrijver heeft aangegeven dit te kunnen opleveren. Aanbestedende dienst zal daarom geen beperkingen hiervoor opleggen.

75	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 15 paragraaf 4.3.2.	Een implementatieplan van 3 pagina's is erg summier om onze aanpak aan u over te brengen. Bent u bereid om een implementatieplan van maximaal 13 pagina's te accepteren?	Ja, maximaal 13 pagina's zullen wij accepteren.
76	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 18 paragraaf 4.4.2.	Wij attenderen u graag op het advies van de commissie van aanbestedingexperts (Advies 499) waarin wordt gesteld 'Indien een aanbestedende dienst een bovengrens voor de prijs bepaalt, beveelt de Commissie aan om deze in ieder geval niet te laag vast te stellen. Anders bestaat het risico dat de inschrijvers noch op prijs, noch op kwaliteit kunnen concurreren. Het is de vraag of dan nog wel wordt gegund op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving in de zin van artikel 2.114 Aw 2012 en of de aanbestedende dienst zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de publieke middelen realiseert (artikel 1.4, lid 2, Aw 2012).' Bent u bereid het plafond bedrag los te laten en een veel voorkomende manier van beoordelen van het prijscriterium te accepteren waarbij laagste prijs de meeste punten krijgt en de hogere inschrijfprijzen daarmee vergeleken worden?	Nee daar is de Aanbestedende dienst niet toe bereid. Gedurende de marktverkenning is een indicatie van de tarieven opgevraagd waardoor er een goed beeld is van de bovengrens. Er geldt geen maximale boven- of ondergrens. Het is toegestaan om hier boven of onder in te schrijven alleen heeft dit invloed op het toe te kennen aantal punten.
77	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 19 paragraaf 4.5.2.	Wij vinden het opgenomen boetebeding niet proportioneel door te stellen dat er een directe boete kan worden opgelegd zonder waarschuwing of verbeterplan en doordat niet duidelijk is of boetes meerdere keren verschuldigd zijn bij een overtreding. Inschrijver zou in onze ogen bij meerdere overschrijdingen altijd het recht krijgen op herstel. Bovendien kan beschreven boete buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid de genoemde boete bedragen voor 4.5.2 en 4.5.3 op jaarbasis te maximeren op EUR 2.500,-.	Het boetebeding is iets aangepast zie bijlage C1.
78	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 22 paragraaf 4.9	Wij zijn van mening dat het lastig is voor opdrachtgever om geheel zelfstandig, zonder opleiding en ervaring, vast te stellen of in een POC is voldaan aan de gesteld eisen. Om te voorkomen dat een verkeerde beoordeling plaatsvindt, stellen wij voor dat inschrijver aanwezig is bij de POC voor begeleiding en uitleg. Bent u bereid dit te accepteren?	De POC zal plaatsvinden met de beoogd winnende inschrijver. Zie ook bijlage A6 'protocol POC'
79	Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf Pagina 28 paragraaf 5.6.1.	In deze referentie eis geeft u aan dat leverancier gedurende minimaal 0,5 jaar een SaaS-applicatie heeft verzorgd voor een opdrachtgever. Voldoen wij aan de eis als wij de SaaS applicatie waarmee wij inschrijven hebben ondersteund maar deze draaide bij een andere serviceprovider? Indien dit niet het geval is, bent u bereid om een on-premise inschrijving te accepteren?	Bij kern competentie 1 gaat het om ervaring met schuldhulpverleningssoftware. Dit mag ook een on-premise oplossing zijn. Bij kerncompetentie 2 gaat het om ervaring met een SaaS-aplicatie. Dit hoeft niet een schuldhulpverleningsapplicatie te zijn mag ook een ander Saas softwarepakket uit uw portefeuille zijn.
80	Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs.xlsx C Uurtarieven	Hier beschrijft u " Deze uren zijn een fictief aantal ten behoeve van de prijsvergelijking. Daadwerkelijke uren worden op basis van nacalculatie vergoed. Deze tarieven worden vastgelegd voor het geval er gedurende de looptijd medewerkers voor aanvullende werkzaamheden moeten worden ingehuurd." In de tabel "A Diensten" lijken deze niet voorzien. In uw prijzenblad onder "A. Diensten" vraagt u om de technische beschikbaarheid voor een vast bedrag dat nodig is voor de technische beschikbaarstelling van de dienst. Het prijzenblad geeft aan dat consultancy achteraf op basis van nacalculatie kan worden verrekend. Kunt u bevestigen dat implementatie consultancy, projectleiding en opleiding op basis van nacalculatie worden berekend en niet hoeven te worden voorzien in de prijs van de diensten onder A. Diensten en B. Jaarlijkse kosten? Zo, nee: kunt u aangeven waar wij in uw prijzenblad de benodigde kosten voor de implementatie werkzaamheden, zoals opleiding, projectleiding en begeleiding van de inrichting vaste bedragen moeten opnemen?	Gedurende de implementatie (tabel A) dienen de uurtarieven en personeelskosten te zijn in begrepen. Deze worden derhalve niet los uitgevraagd. Daarnaast kan het gedurende de looptijd van de overeenkomst gebeuren dat er op verzoek van Aanbestedende dienst iets moet worden veranderd door leverancier. Bijvoorbeeld een andere huisstijl in dat geval wordt dit verrekend op basis van nacalculatie op basis van de tarieven uit tabel C.

81	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV -E77	In deze eis geeft u aan dat u kosteloos en zelf wilt kunnen beslissen wanneer de data vanuit productie naar de testomgeving moet kunnen worden overgezet. In een Saas omgeving is het niet gebruikelijk dat een functioneel beheerder zelfstandig de data kan bewerken of overzetten. Uiteraard kunnen wij hier een dienst voor aanbieden. Kunt u een indicatie geven hoe vaak gemiddeld per jaar dit voorkomt?	zie antwoord bij referentienummer 4
82	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – E81	In deze eis stelt u dat penetratietests periodiek worden uitgevoerd en het resultaat beschikbaar moet worden gesteld. Omdat het extern beschikbaar stellen van de resultaten een risico in zich heeft, zeker als dit op grote schaal plaats vindt bij alle klanten van inschrijver, stellen wij voor jaarlijks een verklaring af te geven dat de test is uitgevoerd en het behaalde resultaat. Het inzien van de resultaten kunnen wij op verzoek mogelijk maken bij ons op kantoor nadat u akkoord bent gegaan met onze nondisclosure agreement (NDA). Voldoen wij hiermee aan uw eis?	Ja hiermee voldoet u aan onze eis.
83	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV - 119	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; Ook is het onmogelijk om in te schatten hoe vaak u gebruik wenst te gaan maken dat dit recht. Wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM verklaring voor de mate van betrouwbaarheid voldoet?	Dit staat haaks op jullie opmerking bij 55, waarin verzocht wordt af te zien van de TPM verklaring. Toestaan van beide zou het complete idee van een Audit elimineren. Opdracht gever gaat akkoord met een TPM - Audit verklaring van 1x per jaar, en de mogelijkheid om bij zwaar wegende redenen een extra TPM audit uit te voeren.
84	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – E155	Inschrijver ondersteunt de koppeling op basis van de standaard Zaak- en Documentenservices (ZDS versie 1.2) op basis van StUF. Hiermee kan een koppeling worden gemaakt met XxlInc. Voldoen wij hiermee aan de gestelde eis?	ja hiermee zorgt u ervoor dat de documenten in het zaaksysteem komen, zodat we vanuit de zaak kunnen communiceren.
85	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – 159	In verband met de bescherming van persoonsgegevens van onze collega's stellen wij voor een CV op te nemen in het implementatieplan zonder persoonlijke identificerende gegevens. De gemeente kan na inschrijving de volledige CV inzien ter verificatie. Voldoen wij hiermee aan de eis?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u eis 158 bedoeld. Akkoord.
86	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – E162	De continuïteit van het datacenter wordt door ons zelf gemonitord ook buiten de servicetijden, storingen door gebruikers kunnen 24 uur per dag gemeld worden via ons helpdesk portal. Storingen kunnen telefonisch gemeld en afgehandeld worden op de gebruikelijke servicetijden behalve bij een noodsituatie die wij zelfstandig kunnen herkennen. Voldoen wij hiermee aan uw eis?	nee, zie antwoord bij referentienummer 50
87	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – 163	In Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf op pagina 19 paragraaf 4.5.2 en 4.5.3 stelt u een boete in voor onderwerpen uit de SLA. Zoals eerder aangegeven vinden wij dit boetebeding niet proportioneel en eenduidig. In deze eis breidt u de boetes nog verder uit en neemt u termijnen op waarvan van tevoren niet is in te schatten of deze realistisch zijn. Om te voorkomen dat er onduidelijk en onbedoelde stapeling van boetes kan plaatsvinden. Hierdoor kan de beschreven boete buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid de genoemde boete bedragen voor 'Aanbestedingsleidraad vervanging software schuldhulpverlening.pdf op pagina 19 paragraaf 4.5.2 en 4.5.3' en 'Eis 163' op jaarbasis te maximeren op EUR 2.500,-.	Zie antwoord bij referentienummer 77 voor uw vraag over de aanbestedingsleidraad. Met betrekking tot E163 zijn wij akkoord om het boetebedrag te maximeren op EUR 2.500,- op jaarbasis.
88	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV – E167	Het is lastig om nu alle toekomstige werkzaamheden volledig te overzien vanwege een mogelijk verschillende interpretatie van deze eis. U bent bij ons in staat om zelfstandig de data over te halen en bepaalt voor een groot deel hoeveel en welke data wordt verzameld. Bent u bereid om voor deze aanvullende dienstverlening, indien gewenst, het gangbare dienstverleningstarief af te spreken. Hiermee voorkomen we dat door onnodige kosten de inschrijfprijs onnodig wordt verhoogd en de gemeente toch vooraf duidelijkheid krijgt?	Als we zelfstandig kunnen beschikken over onze data dan voldoet u hiermee aan de gestelde eis.

89	Aanbestedingsleidraad 5.6.1 Ervaring/referenties	Op dit moment kunnen wij nog niet voldoen aan uw referentie eis. Wij bieden op dit moment onze Saas Applicatie Allegro aan vanuit de cloud. De productieomgeving is beschikbaar vanaf 1-1-2025 echter zijn we momenteel bezig met de implementatie van de eerste operationele Allegro Cloud klant. Het is een representatieve klant met ongeveer 55 gelijktijdige gebruikers. Ze werken ook al jaren met Allegro. In de cloud bieden wij 1 op 1 dezelfde functionaliteit. Bent u bereid uw referentie eis uit te breiden met de mogelijkheid dat de implementatie fase meetelt bij de bepaling van de duur bij de inschrijving en bent u bereid om hierin mee te denken. Wij stellen voor de implementatie mee te tellen en de gevraagde periode te meten op 1 januari 2026? Mocht u niet bereid zijn ons tegemoet te komen op dit punt, zijn wij niet in staat om in te schrijven.	Zie antwoord bij referentienummer 79.
90	Bijlage A1 - E150	In bijlage A1 - E150: Standaard communiceren we met de klanten en betrokkenen digitaal via een portaal. Hierbij kan volledig beveiligd ingelogd worden. Accepteert u in plaats van Zivver beveiligde communicatie via het burger en professional portaal?	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om beveiligd te kunnen E-mailen met klanten en schuldeisers, rechtbank, etc. De opdrachtgever gebruikt Zivver en heeft dus een sterke voorkeur voor dit systeem. Alternatief mag de opdrachtnemer een alternatieve beveiligd mailen oplossing aanbieden.
91	Bijlage A2 OVK art. 14.2.	Bijlage A2 OVK art. 14.2. U stelt hier kosteloos technisch in staat gesteld te willen worden om data in te zien. Mogen wij ervan uitgaan dat u hier met kosteloos bedoelt buiten de jaarlicentiekosten om?	Ja, we verwachten hiervoor dat er geen extra kosten in rekening worden gebracht.
92	Bijlage A1 - E106	In bijlage A1 - E106: Bedoelt u met deze eis dat wanneer opdrachtnemer software van een andere partij (bijvoorbeeld een open source component of een commerciële module) integreert in zijn eigen software, opdrachtgever gevrijwaard wordt in geval van inbreuk op de rechten van anderen (zoals auteursrechten, patenten of licentievoorwaarden)?	E106 is als volgt aangepast: De leverancier vrijwaart de klant voor inbreuk op rechten van derden (zoals privacyrechten, auteursrechten, patenten of licentievoorwaarden) wanneer software van derden wordt opgenomen in de software van de leverancier.
93	Bijlage A1 - E94	In bijlage A1 - E94: Opdrachtnemer zorgt vanzelfsprekend voor een goede beveiliging. In het proces worden eigen certificaten geïnstalleerd op het domein van onze applicatie. Gaat u hiermee akkoord?	Zie beantwoording NVI1 vraag 8
94	Bijlage A1 - E155	In bijlage A1 - E155: In de aanbestedingsleidraad geeft u aan (paragraaf 2.1.2: Op dit punt staan wij open voor alternatieve routes rechtstreeks vanuit de applicatie voor schuldhulpverlening" De oplossing die we bieden vindt de communicatie vanuit de applicatie direct met de client plaats (DigiD inglog) de documenten worden vervolgens naar het zaakstelsel geschreven. Hierbij hanteren we de ZGW-API's. Dit geldt zowel voor de inkomende als uitgaande post. De medewerker werkt dan in 1 applicatie en kan ook vandaar het goedkeuren en afkeuren van documenten binnen het dossier vormgeven. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor digitale vragenlijsten. Bent u bereid om van deze eis een wens te maken?	Opdrachtgever bedoelt in paragraaf 2.1.2. van de aanbestedingsleidraad dat de koppelingen met de Suite voor Sociaal Domein ook rechtstreeks mogen verlopen, en niet per sé via het zaakstelsel. Dit gaat niet over koppelingen naar een clientportaal. Die willen wij, conform eis E155 via het zaakstelsel (mijn omgeving) afhandelen.
95	Koppeling BRP	Accepteert u voor de koppeling met het BRP ook de HaalCentraal-API?	We staan hier voor open, echter zal dit wel extra implementatietijd betekenen
96	Bijlage A1 E125	In bijlage A1 staat bij E125 staat "Tijdens de implementatie van de Oplossing, moeten alle processen (zowel afgesloten als openstaande dossiers) geïmporteerd worden vanuit Stratech Perspectief naar de Oplossing. Waarbij minimaal de volgende velden worden geïmporteerd: zaaknummer xxlnc, start- en einddatum traject, behandelaar, doorlopen processen, uitstroomreden en zaaknummer. De koppeling met de bestaande zaak wordt hierbij automatisch gelegd." Met betrekking tot het 'doorlopende proces' kunnen alleen die gegevens geconverteerd worden die beschikbaar zijn in de nieuwe standaard applicatie. Accepteert u dat bepaalde informatie hierdoor niet volledig overgenomen kan worden?	Kunt u in vragenronde 2 uw vraag toelichten met een voorbeeld?
97	Bijlage A1 - E55	In bijlage A1 - E55: Voor SSO koppelen we standaard met EntraID (voorheen AzureAD). Voldoen we hiermee aan de door u gestelde eis? Als deze vorm van SSO acceptabel is bent u dan bereid om de eisen die betrekking hebben op het wachtwoord beheer voor de applicatie te laten vervallen?	zie antwoord bij referentienummer 2

98	Bijlage A1 E79	In bijlage A1 staat bij E79 dat altijd alle versies ondersteunt moeten worden. Met een Saas-oplossing is dit niet mogelijk, er zal altijd sprake zijn van 1 actuele versie.	E79 is als volgt aangepast: Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing de actuele versie of de voorgaande van een open standaard ondersteunt en tijdens de looptijd van de overeenkomst niet meer dan één major versie gaat achterlopen ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden gepubliceerde versies die voor de in de Oplossinggebruikte open standaarden van toepassing zijn.
99	Bijlage A1 E17	In bijlage A1 staat bij E17 dat " Bij het berekenen van een VTLB dienen ook eerdere versies nog te gebruiken zijn, vb versie januari 2022, juli 2022, januari 2023, juli 2023, enz. Na berekenen van het VTLB is een overzicht beschikbaar van BVV, VTLB en afloscapaciteit." Hierbij zijn we afhankelijk van de tijd die de calculator terug kan kijken (3 jaar). Accepteert u dat er dan geen oudere berekening herzien kunnen worden?	Ja, berekeningen met versies tot 3 jaar terug is voldoende.
100	Bijlage A1 nummer E11	In bijlage A1 staat bij nummer E11 dat de VTLB calculator geopend moet kunnen worden vanuit ieder product/project. Vanuit onze visie krijgen functionaliteiten altijd een logische plek binnen de applicatie. Dat wil in dit geval zeggen dat de calculator geopend kan worden wanneer de werkzaamheden een raakvlak hebben met de calculator. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, mits dit in ieder geval kan in de fasen aanmelding, intake, stabilisatie, DFD en schuldregelen (inclusief hercontroles)
101	Artikel 16.3 van GIBIT 2023	Is opdrachtgever bereid om de in artikel 16.3 van GIBIT 2023 genoemde aansprakelijkheid te limiteren tot maximaal de opdrachtsom?	Nee niet akkoord. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een ‘onbeperkte’ of ‘ongelimiteerde’ aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld: • In artikel 6:101 BW staat dat als sprake is van eigen schuld, de veroorzaakte schade voor eigen rekening dient te komen. • De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen op grond van artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW. • Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade. • Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking. Het aansluiten bij de aansprakelijkheidsbepalingen van het BW is derhalve niet ‘disproportioneel’, aangezien geen sprake is van ‘onbeperkte’ of ‘ongelimiteerde’ schadeplichtigheid (conform de Gids Proportionaliteit). Dit is onder meer bevestigd in de uitspraken van Rechtbanken
102	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV	In Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen SHV geeft u aan dat gewenste aanpassingen op de GIBIT voorwaarden bij inschrijving aangegeven kunnen worden. Waar in de inschrijving geeft u hier mogelijkheid toe?	Dit is een redactionele omissie. Eventuele opmerkingen over de GIBIT dient u in de vragen rondes te stellen. Dit om een gelijk speelveld (gelijkheidsbeginsel) voor alle inschrijvers te kunnen waarborgen. Eis 159 wordt als volgt herschreven: Opdrachtnemer stemt in met de van toepassing zijnde GIBIT voorwaarden.
103	Aanbestedingsleidraad 2.2: Looptijd	Aanbestedingsleidraad 2.2: Looptijd: Is de beoogde datum van livegang 1-4-2026?	De beoogd datum van live gang is in 2026 Q1 en zal in onderling overleg worden bepaald. Rekening houdend met het beëindigen vande huidige overeenkomst per 1 april 2026 wil aanbestedende dienst uiterlijk in februari migreren, en is de absolute (fatale) deadline 30 maart 2026
104	Aanbestedingsleidraad 2.1.2	Aanbestedingsleidraad 2.1.2: Maakt het digitaal meenemen en inzicht geven van inwoners in het proces deel uit van de gewenste situatie?	Nee het is geen vereiste. Indien uw Oplossing een dergelijk klantenportaal omvat, dan zal hierover tijdens de implementatie worden gesproken of hiervan gebruik gemaakt zal worden.

105	Aanbestedingsleidraad 2.1.1	Aanbestedingsleidraad 2.1.1: Bedoelt u met budgetcoaching de begeleiding zoals bedoeld in de basisdienstverlening?	Nee, het gaat hier om het proces budgetcoaching waarbij gericht de financiële vaardigheden van de hulpvrager worden vergroot. Dit conform de module Budgetcoaching van de NVVK
106	Aanbestedingsleidraad 2.1.1	Aanbestedingsleidraad 2.1.1: Kunt u "WSNP wet sanering natuurlijke personen" toelichten? Voert u de volledige WSNP uit of betreft het alleen een aanvraag voor de WSNP?	Het betreft hier een aanvraag voor de WSNP. Wij voeren de WSNP niet zelf uit
107	Aanbestedingsleidraad 2.1.1	Aanbestedingsleidraad 2.1.1: Verstrek de gemeente Gouda Saneringskredieten en wordt verwacht dat de applicatie volledige ondersteuning biedt voor het aflossen van deze kredieten?	Nee, het verstrekken van saneringskredieten is belegd bij een externe partij (Kredietbank Nederland)
108	Aanbestedingsleidraad 2.1.1	Aanbestedingsleidraad 2.1.1: Bedoelt u met de schuldbemiddeling ook daadwerkelijk sparen voor de client en het uitbetalen van schuldeisers. Of besteed u het financiële deel uit?	Het sparen via financieel beheer tijdens een schuldbemiddeling is momenteel belegd bij een externe partij (Kredietbank Nederland). Mogelijk willen we dit in de toekomst zelf gaan uitvoeren.
109	Bijlage B5 Checklist inschrijving Aanbesteding	In Bijlage B5 Checklist inschrijving Aanbesteding geeft u aan na voorlopige gunning zowel ISO 9001 als 27001 te willen ontvangen. Accepteert u een TPM verklaring in plaats van ISO 9001?	Nee, wij accepteren alleen de genoemde ISO certificeringen.
110	Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs	Op Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs staat bij A Implementatie een aantal koppelingen vooraf ingevuld. Daarnaast staan er ook nog diverse regels om onbenoemde koppelingen. Deze cellen zijn echter niet grijs gearceerd. Is opdrachtgever bereid deze cellen ook grijs te maken zodat de koppelingen benoemd kunnen worden?	Dit zal worden aangepast. U dient voor uw inschrijving gebruik te maken van bijlage B3v2
111	Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs	Mbt Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs missen wij bij C uurtarieven de functie van functioneel consultant. Bent u bereid deze functie toe te voegen?	Ja dit wordt aangepast.
112	Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs	Bent u mbt Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs bereid om trainingen als aparte post op te nemen?	Ja dit wordt aangepast.
113	Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs	Bent u mbt Bijlage B3 Specificatieblad inschrijfprijs bereid om de mogelijkheid te bieden tot het specificeren van de prijs voor de implementatiekosten? In de toekomst wil Opdrachtgever wellicht nieuwe functionaliteiten afnemen welke in deze aanbesteding nog niet zijn opgenomen. Om discussie te voorkomen zouden wij graag kunnen specificeren wat er in de inschrijfprijs inclusief is.	U kunt een specificatie / opbouw van kosten toevoegen als bijlage achter dit prijzenblad.
114	Planning	Is opdrachtgever bereid flexibel met de datum van presentatie (10 juli 2025) om te gaan, zodat 7, 8 of 9 juli ook een mogelijkheid tot presentatie zijn?	De beoordelingscommissie heeft tijd gereserveerd op 10 juli met 9 juli als reservedatum.
115	Aanbestedingsleidraad art. 4.3.2. Flexibiliteit:	Aanbestedingsleidraad art. 4.3.2. Flexibiliteit: Is opdrachtgever bereidt hier 5 pagina's van te maken?	Dit is akkoord
116	Aanbestedingsleidraad art. 4.3.2 Implementatieplan	Aanbestedingsleidraad art. 4.3.2 Implementatieplan Is opdrachtgever bereid hier 15 pagina's van te maken?	Dit is aangepast naar 13 pagina's
117	Aanbestedingsleidraad art. 6.8 Verwerkingsovereenkomst	In de aanbestedingsleidraad art. 6.8 Verwerkingsovereenkomst ontbreekt de link, kan deze worden toegevoegd?	De verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage A4
118	Bijlage A3 Geheimhoudingsverklaring externen	Bijlage A3 Geheimhoudingsverklaring externen betreft een éézijdige geheimhoudingsverklaring. Is opdrachtgever bereid deze geheimhoudingsverklaring om te zetten naar een tweezijdige verklaring zodat vertrouwelijkheid over en weer gewaarborgd is?	Nee daar zijn we niet toe bereid.
119	Aanbestedingsleidraad art. 4.5.2	Aanbestedingsleidraad art. 4.5.2 betreft een boetebeding mbt beschikbaarheid servicedesk. Is Opdrachtgever bereid hier aan toe te voegen dat het de beschikbaarheid tijdens kantooruren betreft?	Ja dit betreft tijdens kantooruren.

120	Aanbestedingsleidraad art. 2.3.1	In de aanbestedingsleidraad art. 2.3.1 geeft u aan dat de jaarlijkse kosten 1 keer per jaar aan het begin van het kalenderjaar vergoed worden. Kunt u aangeven of dit voor het eerste jaar afwijkt, gezien het feit dat de livegangsdatum in Q1-2026 zal liggen? Kunt u tevens aangeven of dit conform de GIBIT-voorwaarden gefactureerd kan worden, 70% bij aanvang werkzaamheden en 30% bij livegang (uiteraard naar rato tot einde jaar)?	Voor het eerste jaar zal de facturering afwijkend zijn. De jaarlijkse kosten mogen direct na integrale oplevering worden gefactureerd. De implementatiekosten kunnen worden gefactureerd conform het facturatieschema in de aanbestedingsleidraad 2.3.1
121	Aanbestedingsleidraad art. 2.3.1	In de aanbestedingsleidraad art. 2.3.1 geeft u de factuurtermijnen van de implementatiefase aan. Is opdrachtgever bereid om het voorgestelde facturatieschema aan te passen naar bijvoorbeeld 10% bij opdrachtverstrekking, 60% bij aanvang werkzaamheden, 20% na Acceptance Test en 10% bij integrale oplevering? De facturatie zou dan beter aansluiten bij de daadwerkelijke inzet en voortgang van de werkzaamheden.	Nee daar zijn we niet toe bereid. Zie ook aanbestedingsleidraad 2.3.1
