

NOTA VAN INLICHTINGEN | Europees openbare aanbesteding

HR Softwarepakket

Zaaknr.: 3695097 / TenderNed nr.: 528920

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1: Opdrachtomschrijving	Het HR softwarepakket dient zowel een koppeling naar het huidige financiële pakket mogelijk te maken, als een koppeling naar een nieuw financieel pakket, waarbij loonjournaalgegevens automatisch kunnen worden ingelezen. Vraag: Kunt u specificeren om welke pakketten het hier gaat?	Het financiële pakket betreft tot 1-1-2027 Key2Financiën. Er loopt momenteel een aanbesteding voor het financiële pakket; met welk pakket na 1-1-27 zal worden gewerkt is nog onbekend.
2	Aanbestedingsleiddraad	De demo duurt maximaal 1,5 uur. Deze dient gegeven te worden door medewerkers die betrokken zullen zijn bij de implementatie. Vraag: "U geeft aan dat de presentatie verzorgd dient te worden door een functionaris die onderdeel wordt van het team dat de implementatie gaat uitvoeren. Inschrijver maakt onderscheid tussen business consultants die presentaties en demonstraties verzorgen bij aanbestedingen en implementatieconsultants. Is het derhalve toegestaan om een constructie te hanteren waarbij een business consultant de demonstratie verzorgd? We kunnen uiteraard organiseren dat bijvoorbeeld de beoogd projectmanager wel aanwezig is bij de gebruikerstest/demonstratie."	Aanbestedende dienst kan ermee instemmen dat de presentatie door de (business) consultant gedaan wordt. Hierbij gaan wij ervanuit dat (praktische) vragen ook door deze persoon beantwoord kunnen worden.
3	Aanbestedingsleiddraad	Aan uw inschrijving dient u een plan van aanpak toe te voegen (max. 5 A4, lettertype Arial 10pts.). Als uw plan van aanpak meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld. Vraag: Voor het Plan van aanpak geeft aanbestedende dienst max 5 pagina's. Aangezien we graag alle gestelde onderwerpen zorgvuldig willen beschrijven stelt inschrijver voor hier maximaal 10 pagina's aan te koppelen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst kan akkoord gaan met een verdubbeling van het maximaal aantal pagina's. Hiermee kom het maximaal op 10 pagina's voor het plan van aanpak.
4	Aanbestedingsleiddraad	"Voor de presentaties is de navolgende datum gereserveerd: dinsdag 19 augustus 2025 tussen 09.00 – 16.00 uur." Vraag: Inschrijver spreekt hierbij de voorkeur uit voor een tijdslot in de ochtend, indien mogelijk. Kan hiermee rekening worden gehouden bij de planning?	Wij zullen met deze voorkeur rekening houden.
5	Omschrijving wens HR softwarepakket - Gemeente Katwijk Wens 1	Het HR softwarepakket bevat een module voor tijdregistratie in combinatie met verlofregistratie. Inschrijver kan dit duidelijk maken in Bijlage D - Prijsinvalformulier. Vraag: Leverancier levert een HR systeem waarbij een werkrooster kan worden vastgelegd. Voor complexere roosters inclusief signaleringen op Arbeidstijdenwet is het gebruikelijk dat u gebruik maakt van een roosterpakket. Leverancier ondersteunt gegevensuitwisseling met roosterpakketten. Gaat u akkoord met de invulling van deze wens op deze wijze? Zo nee, waarom niet.	Onze wens richt zich niet op een roostermodule, maar op een tijd- & verlofregistratie-module binnen het aangeboden systeem die mogelijk in de toekomst ingezet kan worden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Gebruikerservaring - gebruiksgemak eis 153	<p>Het HR softwarepakket past ook logica toe, acteert op voorspelbaarheid. Bijvoorbeeld bij het niet indienen van reis of thuiswerkdeclaraties terwijl medewerker niet ziek of langdurig met verlof is. Een extra reminder naar de medewerker voegt dan veel toe aan de gebruikerservaring.</p> <p>Vraag: In PvE-eis 153 wordt gesteld dat het HR softwarepakket logica toepast en acteert op voorspelbaarheid. Als voorbeeld wordt genoemd dat het systeem extra reminders stuurt wanneer een medewerker geen reis- of thuiswerkdeclaraties indient, terwijl hij of zij niet ziek of langdurig met verlof is.</p> <p>Wij verzoeken u te bevestigen of deze eis uitsluitend ziet op dit specifieke voorbeeld van voorspellende signalering, of dat alternatieve vormen van gebruikersgerichte logica en ondersteuning, zoals afwijkingssignaleringen of workflow-notificaties die medewerkers herinneren aan openstaande acties, ook als invulling van deze eis worden geaccepteerd.</p> <p>Ter volledigheid merken wij op dat in onze oplossing dergelijke workflow-notificaties en signaleringen standaard beschikbaar zijn, maar dat geautomatiseerde voorspellende reminders specifiek op ontbrekende declaraties op basis van afwezigheidsdata op dit moment niet standaard in het systeem zijn ingebouwd. Wij horen graag of invulling via alternatieve signaleringsmechanismen als gelijkwaardig wordt beschouwd, of dat de eis strikt wordt geïnterpreteerd als een direct beschikbare functionaliteit per 1 januari 2026.</p>	<p>Alternatieve vormen van gebruikersgerichte logica en ondersteuning, worden ook als invulling van deze eis geaccepteerd.</p>
7	Techniek, beheer, compliancy, Eis 144	<p>De inschrijver accepteert onwaardelijk de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), voor zover van toepassing verklaard door de gemeente, en past deze toe op de geleverde producten en/of diensten.</p> <p>Vraag: Inschrijver heeft intern beleid voor het beveiligen van informatie. Deze is geïmplementeerd en wordt regulier getest. In uw eis geeft u aan dat deze tenminste aan de BIO moet voldoen. Het is echter onduidelijk aan welke eisen uit de BIO we zouden moeten voldoen. Graag verwijzen wij u daarvoor naar de IBD. Uit ons overleg met de IBD blijkt: u kunt de BIO niet 1 op 1 doorvertalen naar leveranciers, ten eerste omdat er een indeling is gemaakt naar verantwoordelijkheden in de BIO, ten tweede omdat in hoofdstuk 4.4 expliciet uitgewerkt is dat de BIO niet 1 op 1 vertaald kan worden naar leveranciers en als laatste: ingevolge de BIO eisen uit hoofdstuk 15 moet u als gemeente een expliciete risicoafweging hebben uitgevoerd. Graag ontvangen wij het resultaat van die expliciete risicoafweging opdat wij voor de onderkende risico's eventuele aanvullende maatregelen kunnen definiëren naast de maatregelen die wij al genomen hebben. Indien deze niet beschikbaar is: voldoen wij met een SOC1/ISAE3402 type 2 en ISO27001 certificering aan uw eis?</p>	<p>Hiermee wordt voldaan aan eis 144.</p>
8	Techniek, beheer, compliancy eis 140	<p>"De inschrijver stelt het datamodel, beschrijving van de tabellen, relationele model van de geboden oplossing en de datadictionary ter beschikking na contractering."</p> <p>Vraag: Inschrijver biedt een SAAS-oplossing met een multi-tenant omgeving, waardoor wij uit privacy overwegingen geen datamodel uitleveren. Indien gewenst biedt leverancier de mogelijkheid om het datamodel op locatie in te zien. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. Inzage op locatie is onvoldoende. We eisen een generiek, geanonimiseerd datamodel of minimaal een data dictionary met uitleg per tabel en veld. Dit is nodig om de huidige rapportages aan te laten sluiten op een nieuwe oplossing. Dit staat los van privacy-aspecten.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Techniek beheer, compliance eis 129	<p>Het HR softwarepakket wordt aangeboden als een Software-as-a-Service (SaaS) applicatie (multi-tenancy dan wel single-tenancy). Kortom het systeem wordt niet gehost bij de aanbestedende dienst maar bij de inschrijver. De applicatie is via een WAN-verbinding/het internet toegankelijk voor de aanbestedende dienst.</p> <p>Vraag In de beschrijving staat dat de oplossing wordt aangeboden als een SaaS-applicatie, waarbij de applicatie via een WAN-verbinding/het internet toegankelijk is. Kunt u specificeren of hiermee een volledig cloud-native multi-tenant SaaS-oplossing wordt bedoeld, waarbij géén lokale installatie (zoals Citrix, desktop-applicaties of aparte communicatieclients) benodigd is voor toegang tot de volledige functionaliteit?</p>	Aanbestedende dienst kan bevestigen dat hiermee een volledig cloud-native multi-tenant SaaS-oplossing wordt bedoeld.
10	Ondersteuning , onderhoud en service , eis 10	<p>De inschrijver voert reguliere onderhoudswerkzaamheden en updates uitsluitend uit in overleg met de opdrachtgever. Productie-onderbrekend onderhoud vindt alleen plaats buiten kantooruren en na voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever.</p> <p>Vraag: In PvE-eis 10 staat dat reguliere onderhoudswerkzaamheden en updates uitsluitend in overleg met de opdrachtgever plaatsvinden, en dat productie-onderbrekend onderhoud alleen buiten kantooruren en na voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever mag plaatsvinden.</p> <p>Wij wijzen erop dat dit binnen een SaaS-oplossing technisch niet altijd uitvoerbaar is. Bij SaaS-dienstverlening worden updates en onderhoudsactiviteiten centraal gepland en uitgerold voor alle klanten tegelijkertijd, waarbij voorafgaande individuele goedkeuring per klant niet mogelijk is. Uiteraard worden onderhoudsmomenten waar mogelijk vooraf aangekondigd en wordt productie-onderbrekend onderhoud standaard buiten kantooruren uitgevoerd.</p> <p>Kunt u bevestigen dat deze eis zodanig wordt geïnterpreteerd dat voorafgaand overleg en goedkeuring per individuele opdrachtgever alleen geldt voor onderhoud dat specifiek betrekking heeft op de klantomgeving, en niet van toepassing is op collectieve, centrale onderhouds- en updateprocessen binnen de SaaS-architectuur?</p>	Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.

**NOTA VAN INLICHTINGEN | Europees openbare aanbesteding
HR Softwarepakket**

Zaaknr.: 3695097 / TenderNed nr.: 528920

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Eis 49	<p>"Automatisch berekenen van korting langdurig ziek na 1 jaar op basis van gegevens verzuimdossier, verlof en tijdregistratie."</p> <p>Vraag: Aanbestedende dienst stelt het volgende: Het systeem voert automatische herberekening uit van rechten per medewerker bij verzuim (dit geldt voor korting op de bezoldiging). Vraag: Inschrijver biedt een SaaS oplossing aan die alle acties omtrent de WvP en aanvullende verzuimacties signaleert naar de desbetreffende casemanager. Ook salarisconsequenties die uitgevoerd moeten worden, worden aan de desbetreffende gebruiker getoond. In de praktijk zien we dat het nooit wenselijk is dat deze consequenties direct worden verwerkt in de applicatie maar dat er eerst nog een menselijke controle plaatsvindt voordat de consequentie wordt doorgevoerd. Vaak zijn er in het verzuimproces verzachtende omstandigheden van kracht waarbij het niet wenselijk is dat elke consequentie omtrent salariskorting direct wordt verwerkt. Is deze werkwijze akkoord voor aanbestedende dienst? Zo nee, waarom niet?</p>	Deze werkwijze is akkoord.
12	Koppelingen & Bijlage 3 Beschrijvend ICT document (pagina 3), eis 26	<p>Het HR softwarepakket heeft een koppeling met de MS Office 365 waarbij brieven, contracten en formulieren automatisch via workflow worden gegenereerd of handmatig kunnen worden gegenereerd. De voor het document van belang zijnde informatie wordt vanuit de database van het HR softwarepakket direct in het document ingevuld.</p> <p>Applicaties kunnen berichten sturen via een "katwijk" sub domein onder het domein van de leverancier (b.v. "afzender@katwijk.leverancier.nl"). Op deze manier kan en moet de leverancier van de applicatie zelf inregelen dat de afzender gecontroleerd kan worden d.m.v. SPF, DKIM en DMARC.</p> <p>Vraag: Inschrijver levert een cloud-oplossing. Hierbij worden e-mails vanuit het e-HRM systeem verstuurd en is een eigen e-maildienst overbodig. In het emailtemplate van het eHRM systeem kan wel worden aangegeven dat de mail vanuit de gemeente is verstuurd. Deze werkwijze garandeert de beveiliging van het e-maildomein (o.a. door gebruikmaking van e-mail protocol SMTP) en voorkomt daarmee spoofing. Bent u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het is ons niet helemaal duidelijk wat de leverancier precies bedoelt.</p> <p>Als de leverancier vanaf hun Cloud oplossing uit naam van gemeente Katwijk wil mailen, heeft dat niet de voorkeur. Dit brengt namelijk extra risico's met zich mee: als de leverancier wordt gehackt, kunnen aanvallers mogelijk ook namens gemeente Katwijk mails versturen.</p> <p>Onze voorkeur gaat ernaar uit dat de leverancier mail verstuurt via een subdomein, bijvoorbeeld: hrpakketkatwijk.leverancier.nl. Daarmee wordt het verkeer duidelijk van onze domeinen gescheiden van het domein van de leverancier.</p>
13	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR-Softwarepakket, Artikel 5.2	<p>U stelt: De Implementatie dient uiterlijk op 01-10-2025 te zijn voltooid.</p> <p>Op 1-10-2025 zal een deel van de implementatie zijn afgerond, maar nog niet volledig (bijv. schaduwdraaien dossiers) etc. Hoe kijkt Aanbestedende dienst hier tegenaan? Bedoelt u hier dat de "basis" moet staan om te kunnen schaduwdraaien? Zo niet kunt u hierop toelichting geven?</p>	Het is akkoord dat de basis staat. Het belangrijkste is de salarisadministratie operationeel is en dat verloning vanaf 1 januari 2026 kan plaatsvinden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Bijlage I Verwerkersovereenkomst, Bijlage 3 bij de verwerkersovereenkomst - Relevante GIBIT-2023 artikelen	Inschrijver vertrouwt erop dat de wijzigingen op de GIBIT die uit de Nvl's voortvloeien ook in deze bijlage worden doorgevoerd. Kan aanbestedende dienst inschrijver dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de wijzigingen zullen worden doorgevoerd in de bijlagen. Deze worden bij de 2e Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
15	Bijlage I Verwerkersovereenkomst, Bijlagen bij de verwerkersovereenkomst	De bijlagen bij de verwerkersovereenkomst zijn (nog) niet afgestemd op de af te nemen dienstverlening. Inschrijver stelt voor om de inhoud van de bijlagen na eventuele gunning in gezamenlijk overleg vast te stellen en de verwijzingen naar de bijlagennummers die in de tekst van de verwerkersovereenkomst is opgenomen daarop aan te passen. Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen?	Dit is akkoord.
16	Bijlage I Verwerkersovereenkomst Artikel 5.3	5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt. Vraag: Het logboek van inbreuken bevat alle inbreuken voor alle klanten van inschrijver. Inschrijver kan hierdoor geen volledige inzage geven in het gehele logboek en stelt daarom voor dat zij in voorkomend geval (uitsluitend) het deel dat relevant is voor aanbestedende dienst beschikbaar stelt. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord.
17	Bijlage I Verwerkersovereenkomst Artikel 5.1	5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Vraag: Inschrijver verzoekt het woord 'vermoedelijke' (2x) uit deze bepaling te verwijderen, zodat alleen over daadwerkelijke inbreuken wordt gerapporteerd. Dit strookt ook met de toelichting op de verwerkersovereenkomst, waarin is opgenomen dat 'de verwerker professioneel genoeg is om een inschatting te maken van het incident' en 'Zolang het onderzoek loopt, kan de verwerker niet worden geacht 'kennis' te hebben genomen van een inbreuk'. Is dat akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Bijlage I Verwerkersovereenkomst Artikel 5.1	<p>5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.</p> <p>Vraag: Uiteraard zal inschrijver (verwerker) zich inspannen om zo snel mogelijk en zonder onredelijke vertraging verantwoordelijke te informeren. Het is echter redelijkerwijs niet mogelijk om te garanderen dat zij dit binnen 24 uur doet aangezien haar processen niet op een dergelijke termijn zijn ingericht. Inschrijver kan wel garanderen dat dit binnen 72 uur gebeurt. Met een maximumtermijn van 72 uur kan inschrijver deugdelijk onderzoek doen en verantwoordelijke met meer zekerheid over inhoudelijkheden berichten. Een maximale termijn van 72 uur hoeft de verantwoordelijke niet te schaden aangezien de termijn die verantwoordelijke zelf heeft om aan haar verplichtingen te voldoen in gaat na ontdekking door verwerkingsverantwoordelijke (en derhalve: pas na de melding van verwerker), zie hiervoor ook de toelichting op de verwerkersovereenkomst. Is verruiming van de termijn naar maximaal 72 uur voor aanbestedende dienst akkoord?</p>	<p>Dit is niet akkoord. De verantwoordelijke moet kunnen vertrouwen op een tijdige en volledige melding van een datalek door de verwerker. Daarom is een meldtermijn van bijv. 24 uur vanuit de verwerker naar de verantwoordelijke redelijk.</p>
19	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 15.2	<p>15.2. Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende overeenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk één (1) week voor het evaluatieoverleg ingediend worden.</p> <p>Vraag: Allereerst gaat inschrijver van uit dat het gedeelte 'minimaal, of' per abuis hierin staat opgenomen en zal worden geschrapt, waardoor hieruit zal volgen dat evaluaties geschieden op verzoek van Partijen. Daarnaast gaat inschrijver ervan uit dat aanpassingen op de betreffende overeenkomst enkel van kracht kunnen worden als partijen dit schriftelijk overeenkomen, waarbij beide partijen hun akkoord dus dienen te geven. Is dit correct?</p>	<p>In artikel 15.1 van de conceptovereenkomst is aangegeven dat er minimaal één (1) maal per jaar geëvalueerd wordt. Het volstaat om de tekst van artikel 15.2 aan te passen en 'minimaal, of' weg te laten.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakke t, Artikel 15.1	Opdrachtnemer evalueert minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • de kwaliteit • de prijs / facturatie • ontwikkelingen • algemene ervaringen tussen partijen <p>Vraag: Inschrijver gaat ervan uit dat partijen samen de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie zullen evalueren. Inschrijver ziet het begin van de zin dan ook graag aangepast worden in "Partijen evalueren gezamenlijk minimaal (...)". Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p>	Dit is akkoord.
21	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakke t, Artikel 12.9	De in artikel 11.8 GIBIT 2023 benoemde index J62, althans sectie J6202, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt opgevolgd door index J62, conform CPA 2015, van het Centraal Bureau voor de Statistiek. <p>Vraag: Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord</p>	Dit is niet akkoord.
22	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakke t, Artikel 12.7	Van de eenmalige Vergoeding is eerst opeisbaar na integrale AcceptatieDe opeisbaarheid van de vergoeding voor Implementatie of ontwikkeling na integrale Acceptatie is geregeld als volgt: Bij start opdracht 30% van de initiële kosten, bij livegang 60% van de initiële kosten en 10% bij acceptatie; in principe na 3 maanden van nazorg (31 maart 2026) . <p>Vraag: De wijze waarop dit artikel is opgesteld, zorgt voor verwarring. Ter voorkoming hiervan, stelt inschrijver voor om de volgende betalingsschema overeen te komen. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?</p> <p>25% bij aanvang implementatie 25% bij 1e mijlpaal implementatie 25% bij live gang 25% bij integrale acceptatie</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakke t, Artikel 11.3	<p>De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archieff)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de overeenkomst, per ommegaande kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.</p> <p>Vraag: De definitie van het woord 'ommegaande' is per direct, onmiddellijk. Dit zorgt voor een zeer lage drempel om niet compliant te zijn. Door dit woord te vervangen door 'zo snel mogelijk', krijgt Inschrijver de ruimte om hieraan te voldoen binnen de snelst mogelijke tijdsbestek. Is aanbestedende dienst bereid deze aanpassing te doen?</p>	<p>Het is akkoord de woordkeuze 'ommegaande' te vervangen door 'zo snel mogelijk'. Dit wordt opgenomen in het Exit-plan.</p>
24	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakke t, Artikel 10.1	<p>Leverancier verplicht zich reeds nu uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van deze overeenkomst een exit-plan als bedoeld in artikel 26 GIBIT 2023 op te stellen.</p> <p>Vraag: Het is niet gebruikelijk om binnen drie maanden na het aangaan van een dergelijke overeenkomst, een exit-plan te moeten opstellen. Daarnaast dient de exit-plan in principe ten allen tijde door Partijen gezamenlijk te worden opgesteld, waardoor dit een verplichting is die op beide partijen komt te rusten en waarbij niet enkel een partij de verantwoordelijkheid draagt. Dit volgt eveneens uit artikel 26 van de GIBIT 2023. In dit kader stelt inschrijver voor om artikel 10.1 te schrappen uit deze overeenkomst en aan te sluiten bij hetgeen volgt uit artikel 26 GIBIT 2023. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p>	<p>Het exit-plan hoeft niet nu opgesteld te worden. Deze verplichting vervalt voor dit moment. Tijdens de evaluatiemomenten zal er wel aandacht zijn voor exit-plan.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 9.1	<p>9.1. Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in een service level agreement.</p> <p>Vraag: Inschrijver is van mening dat de verwijzing in dit artikel naar 'een service level agreement' vaag is en zorgt voor onduidelijkheid met betrekking tot welke voorwaarden dit precies zijn. Inschrijver stelt voor om voor de duidelijkheid hierin te verwijzen naar de Service Level Agreement van Leverancier, waardoor artikel 9.1 zou komen te luiden als hieronder opgenomen. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p> <p>"9.1. Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in de Service Level Agreement van Leverancier"</p>	<p>Na gunning zal in samenspraak een Service Level Agreement worden opgesteld. Afhankelijk van de inhoud de SLA van Leverancier kan deze geheel of gedeeltelijk overgenomen worden.</p>
26	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 8.1	<p>8.1. Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1 genoemde documenten.</p> <p>Vraag: De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?</p>	<p>Voor de aanbestedende dienst is deze vraag onduidelijk. Hoe verhouden de gebruikersvoorwaarden versus de gebruiksrechten?</p> <p>Zonder inzicht in Gebruikersvoorwaarden SaaS van Inschrijver kan de aanbestedende dienst geen antwoord geven.</p> <p>In deze context kan er ruimte zijn om specifieke bepalingen van de inschrijver op te nemen, mits deze niet strijdig zijn met de GIBIT of de conceptovereenkomst.</p>
27	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 7.2	<p>Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.</p> <p>Vraag: Ter voorkoming van enige verwarring wil inschrijver benadrukken dat artikel 7.2 klopt, voor zover het Updates/Upgrades betreft die binnen de scope vallen van hetgeen is overeengekomen. Implementatie van Updates en Upgrades die buiten de scope vallen van hetgeen is overeengekomen, zullen enkel worden verzorgd als dit door aanbestedende dienst wordt verzocht. Deze zullen in een dergelijk geval niet kosteloos worden verzorgd. Dit zal geschieden tegen een nader overeen te komen vergoeding dan wel, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat partijen hierover in overeenstemming zijn?</p>	<p>Updates en Upgrades die niet binnen de scope van de opdracht vallen, worden gezien als meerwerk. Hiervoor is ten alle tijden vooraf schriftelijke toestemming van opdrachtgever noodzakelijk.</p>

**NOTA VAN INLICHTINGEN | Europees openbare aanbesteding
HR Softwarepakket**

Zaaknr.: 3695097 / TenderNed nr.: 528920

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 7.1	<p>7.1. Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig:</p> <ul style="list-style-type: none"> In een service level agreement. Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet. <p>Vraag: Inschrijver is van mening dat de verwijzing in dit artikel naar 'een service level agreement' vaag is en zorgt voor onduidelijkheid met betrekking tot welke voorwaarden dit precies zijn. Inschrijver stelt voor om voor de duidelijkheid hierin te verwijzen naar de Service Level Agreement van Leverancier, waardoor artikel 7.1 zou komen te luiden als hieronder opgenomen. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p> <p>"7.1. Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig de Service Level Agreement van Leverancier, waarbij artikel 10 GIBIT 2023 zal fungeren als vangnet voor onvoorziene omstandigheden."</p>	Zie vraag 25.
29	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 4.3	<p>Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen.</p> <p>Vraag: Inschrijver verleent haar dienstverlening in principe ten allen tijde op basis van een automatische verlening met een opzegtermijn van 6 maanden. De processen van Inschrijver zijn hier ook op ingericht. Is aanbestedende dienst bereid deze clausule te wijzigen door een automatische verlengingsclausule met een opzegtermijn van 6 maanden? Zo niet, waarom niet?</p>	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever wil deze beslissing om wel of niet te verlengen weloverwogen en in eigen beheer maken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 3.1	<p>3.1. De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen: (...)</p> <p>Vraag: <input type="checkbox"/></p> <p>De ICT-Prestatie voldoet aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. Het blijvend moeten voldoen hieraan zou echter onredelijk zijn als deze normen aangepast worden op een wijze, waarbij van inschrijver in alle redelijkheid niet verwacht kan worden dat deze hierin meegaat. Inschrijver stelt dan ook voor om deze uitzondering op te nemen in artikel 3.1, waardoor deze zou komen te luiden als volgt:</p> <p>"3.1. De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen, tenzij het niet voldoen hieraan te danken is aan omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen, zoals grote wijzigingen in het ICT landschap na de aanbesteding die van invloed hierop zijn". Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p> <p>Is aanbestedende dienst hiertoe bereid?</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	Bijlage F CONCEPT Overeenkomst HR- Softwarepakket, Artikel 1.1	<p>1.1. Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie zoals beschreven in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Nota van Inlichtingen; • Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen; • GIBIT 2023; • De Inschrijving van de Leverancier. <p>Vraag: <input type="checkbox"/></p> <p>Het leveren van de HR Applicatie zal geschieden met inachtnaam van meer dan alleen de documenten die in dit artikel staan opgenomen. Inschrijver is van mening dat deze opsomming onvolledig is en dient te worden aangevuld met de volgende documenten: (i) Verwerkersovereenkomst, (ii) deze Overeenkomst, (iii) Service Level Agreement Leverancier. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p> <p>Indien aanbestedende dienst akkoord is met het bovenstaande, wil Inschrijver benadrukken dat zij van mening is dat de onderstaande volgorde het meest logisch zou zijn, omdat de overeenkomst en verwerkersovereenkomst vanzelfsprekend dienen te prevaleren op de aanbestedingsleidraad en de GIBIT 2023. Daarnaast dient de SLA ook te prevaleren op beiden, waarbij de GIBIT 2023 als vangnet dient van de onderwerpen die in de SLA staan opgenomen. Is aanbestedende dienst bereid om de documenten op te nemen in de hieronder aangegeven volgorde?</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Nota van Inlichtingen; • De onderhavige Overeenkomst • De Verwerkersovereenkomst • Service Level Agreement Leverancier • Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen; • GIBIT 2023; • De Inschrijving van de Leverancier. 	<p>Aanbestedende dienst past de volgorde als volgt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De onderhavige Overeenkomst • De Verwerkersovereenkomst • Service Level Agreement Leverancier • De Nota van Inlichtingen; • Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen; • GIBIT 2023; • De Inschrijving van de Leverancier.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Bijlage H Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, Artikel 23	<p>23.1 Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.</p> <p>23.2 Bij vervanging van Personeel brengt Leverancier geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Leverancier aantoont dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.</p> <p>23.3 Bij vervanging van Personeel stelt Leverancier tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen.</p> <p>Vraag: M.b.t. artikel 23 GIBIT</p> <p>1. Inschrijver zal in het kader van de Overeenkomst SaaS leveren, waarop hetgeen opgenomen onder artikel 23 niet van toepassing is. Is aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, waarom niet?</p> <p>2. Zo nee, kan aanbestedende dienst bevestigen dat een verzoek tot vervanging van personeel in goed overleg zal worden afgestemd? De arbeidsmarkt binnen ICT kent op het moment namelijk flinke krapte. Uiteraard zullen wij ervoor zorgen dat er geschikte medewerkers voor de opdracht worden ingezet. En indien vervanging op redelijke gronden wordt verlangd, zullen wij daaraan uiteraard ook meewerken. Met vervanging kan dan echter enige tijd zijn gemoeid, temeer als er qua deskundigheid, opleiding en ervaring een gelijkwaardige medewerker moet worden ingezet.</p>	Vraag 1: Dit is akkoord.
			Vraag 2: Beantwoording niet van toepassing.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Bijlage H Algemene inkoopvoorwa arden GIBIT 2023, Artikel 11.8	<p>11.8 Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index.</p> <p>Vraag:</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>M.b.t. artikel 11.8 GIBIT</p> <p>1. Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken. Hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord?</p> <p>2. Het kan voorkomen dat inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van aanbestedende dienst zelf. Daarom zou inschrijver graag willen toevoegen dat het inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal inschrijver uiteraard voorafgaand aan het in rekening brengen van de verhoging aan aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Vraag 1: zie vraag 21.</p> <p>Vraag 2: Akkoord met eerst voorleggen; daarmee is aanbestedende dienst niet bij voorbaat akkoord met de voorgestelde indexering.</p>
34	Aanbestedings leidraad HR Softwaresyste em def, Paragraaf 4.3.1	<p>Indexering van de tarieven kan conform de Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - artikel 11.8 jaarlijks per 1 januari (vanaf 2027) toegepast worden. De grondslag hiervoor is prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100). Inschrijver dient hiervoor, uiterlijk eind november bij de contactpersoon, een onderbouwd voorstel in.</p> <p>Vraag:</p> <p>Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken. Hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord?</p>	Zie vraag 21 en vraag 33, subvraag 1.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Aanbestedings leidraad HR Softwaresysteem def, Paragraaf 2.6	<p>(...) Tweede vragenronde</p> <p>Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen tot de aangegeven datum en tijdstip in de planning via de vraag en antwoord module van TenderNed. (...)</p> <p><input type="checkbox"/> Het kan zo zijn dat een vraag in de tweede vragenronde wordt gesteld, naar aanleiding van een antwoord in de eerdere vragenronde, zonder dat dit per se een vervolgvraag betreft op die specifieke vraag. Inschrijver gaat ervan uit dat een dergelijke vraag eveneens in behandeling zal nemen. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?</p>	<p>In principe is de tweede vragenronde bedoeld als verdieping op de eerste vragenronde.</p> <p>Aanbestedendienst zal de vragen uit de tweede vragenronde beantwoorden als deze beantwoording relevant/noodzakelijk wordt geacht.</p>
36	Bijlage 4; Data koppelingen voor BI en GIS; paragraaf 4	<p>Aanbestedende dienst vraag om een beschikbaarheid van 99,9%. Inschrijver kan garantie geven voor een uptime van 99,5% en streeft naar een uptime van 99,8 en dat wordt meestal gehaald.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met een gegarandeerde uptime van 99,5%?</p>	Dit is akkoord.
37	Bijlage 4; PVE data koppelingen voor BI en GIS; paragraaf 8.	<p>In het programma van eisen wordt verwezen naar het Gemeentelijk Gegevensmodel (GG-model). Inschrijver merkt op dat dit model primair bedoeld is voor gemeentelijke basis- en zaaksystemen, en niet van toepassing is op het HR-domein. Voor generieke HR SaaS-oplossingen — zoals de door inschrijver aangeboden oplossing — gelden sectorbrede standaarden en datamodellen die zijn afgestemd op HR-processen en koppelingen met partijen zoals UWV, Belastingdienst en pensioenuitvoerders. Inschrijver gaat er dan ook van uit dat het GG-model niet van toepassing is op de inrichting van de HR-oplossing. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit uitgangspunt akkoord is?</p>	Dit is akkoord.
38	Aanbestedings leidraad, HR Software systeem, SG2.6	<p>Inschrijver verzoekt (in verband met andere trajecten) Aanbestedende dienst om Inschrijver in de ochtend te plannen voor de demo. Dit in verband met een andere aanbestedingsdemo in de middag.</p> <p>Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?</p>	Zie vraag 4.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Aanbestedings leidraad, Presentatie/demo S.G. 2.6	De aanbestedende dienst geeft aan dat medewerkers die betrokken zullen zijn bij de implementatie ook de demo dienen te verzorgen. Inschrijver merkt op dat dit in de praktijk niet haalbaar is, aangezien de betreffende consultants reeds actief zijn op lopende implementatietrajecten bij andere gemeenten. Binnen het bidteam van inschrijver is echter ruime gemeentelijke consultancy- en implementatie-ervaring aanwezig, waarmee de demo op inhoudelijk en functioneel niveau adequaat kan worden verzorgd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze invulling, waarbij de demo wordt verzorgd door ervaren consultants uit het bidteam in plaats van de beoogde implementatieconsultants, als passend en akkoord wordt beschouwd?	Zie vraag 2.
40	Aanbestedings leidraad HR Software systeem	"De aanbestedende dienst geeft aan dat voor het plan van aanpak en implementatie totaal maximaal 5 A4 gebruikt mogen worden. Gezien de hoeveelheid gevraagde onderwerpen is inschrijver van mening dat dit niet in 5 A4 past. Inschrijver zou graag 12 A4 voorstellen, en een planning als bijlage toevoegen die niet meetelt in dit aantal, om hierbij goed aan de wensen van aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Vraag: Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"	Zie vraag 3.
41	Bijlage 4: PvE datakoppeling en BI en GIS; paragraaf 4	Aanbestedende dienst geeft aan dat leverancier een datalek protocol moet hebben inclusief een melding binnen 24 uur moet doen. Inschrijver kan niet bepalen of er sprake is van een datalek, dit is aan de verwerkersverantwoordelijke, dus aan de aanbestedende dienst. Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt Opdrachtgever zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of aanbestedende dienst hierdoor ook geraakt wordt. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de Opdrachtgever te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan al start en derhalve eerder verloopt. Opdrachtgever kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat Opdrachtgever door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft Opdrachtgever hiervoor 72 uur de tijd. Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?"	Zie vraag 18.
42	Bijlage 1; Opdrachtomschrijving; Migratie	Inschrijver leest in de stukken dat de stamgegevens worden overgezet naar het nieuwe HR-systeem. Er wordt echter geen specifieke informatie gegeven over de conversie of migratie van de personeelsdossiers (zoals documenten, gespreksverslagen, verzuimgegevens e.d.). Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de conversie van personeelsdossiers buiten de scope van deze opdracht valt?	De conversie van personeelsdossiers valt wel binnen de scope van de opdracht. Waarbij aanbestedende dienst meegeeft wat haalbaar is voor 1 januari 2026, doch uiterlijk Q1; zie ook vraag 13.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Bijlage 1; Opdrachtomschrijving; Koppelingen	In het programma van eisen worden koppelingen genoemd met onder andere een recruitmentsysteem, een LMS (leeromgeving), salarisberekeningen, Cognos en Telebankieren. Inschrijver verzoekt om een nadere toelichting op de functionele invulling van deze koppelingen. Kunt u per koppeling aangeven wat de gewenste werking is (zoals richting van de gegevensuitwisseling, frequentie, type gegevens en technische vereisten)? Deze informatie is van belang om een passende en toekomstbestendige integratie te kunnen garanderen.	De technische uitwisseling zullen wij na gunning verrichten.
44	Bijlage 1; Opdrachtomschrijving; Koppelingen	<p>Inschrijver begrijpt dat er een koppeling gerealiseerd moet worden met Key2Finance. In de praktijk blijkt dat een betrouwbare en beheersbare gegevensuitwisseling met Key2Finance uitstekend gerealiseerd kan worden op basis van een gestructureerd import-/exportmechanisme.</p> <p>Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een import-/exportkoppeling met Key2Finance als passend en akkoord wordt beschouwd?</p>	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
45	Bijlage 1; Opdrachtomschrijving; Scope van de opdracht	<p>Voor de migratie van data uit uw HR-systeem adviseren wij de volgende scope: alle gegevens die nodig zijn voor een juiste en volledige salarisbetaling in januari 2026. Het gaat hierbij om de personeelsleden die per 01-11-2025 een actief dienstverband hebben (inclusief medewerkers die na 01-11-2025 in dienst gaan treden waarvan de indiensttreding al in het huidige/oude systemen is ingevoerd). Het betreft de volgende data:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW gegevens; • SCORFI gegevens (Salaris, Contract, OE, Rooster, Functie, Instantie gegevens); • Betalingsgegevens; • (Vaste) Looncomponenten welke actief zijn tijdens de conversie (per 01-11-2025) of na 01-01-2026 actief gaan worden; • Pensioengrondslagen 2025 (ten behoeve van schaduwdraaien); • Onderdelen die pas bekend zijn na afsluiting van het oude systeem: incidentele betalingen t.b.v. pensioengrondslag, reserveringen en jaarloon bijzonder tarief; • Van deze medewerkers wordt bovendien twee jaar verzuimhistorie, de volledige loopbaanhistorie en de verlofsaldi per 31-12-2025 meegenomen. <p>Bent u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting.</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Bijlage 1; Opdrachtomschrijving; Scope van de opdracht	<p>Inschrijver constateert dat de scope van de opdracht omvangrijk is en meerdere functionele domeinen bestrijkt, waaronder ook functionaliteit als de gesprekkencyclus, persoonlijke ontwikkeling en competentie management en Wet verbetering poortwachter. In verband met de korte doorlooptijd en ervaring tijdens eerdere implementatie trajecten van deze omvang adviseert inschrijver om een aantal onderdelen, die niet direct cruciaal zijn voor de basisprocessen rondom personeels- en salarisadministratie, onder te brengen in een tweede implementatiefase — bijvoorbeeld in het voorjaar van 2026. Hiermee kan onnodige druk richting de beoogde livegang per 1-1-2026 worden voorkomen en ontstaat er ruimte voor zorgvuldige inrichting, adoptie en draagvlak.</p> <p>Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een gefaseerde aanpak waarbij genoemde onderdelen in een latere fase worden opgeleverd akkoord is?</p>	Dit is akkoord.
47	Beschrijvend document Architectuur principes, paragraaf eisen aan gemeentelijke oplossingen, punt 4	<p>"De applicatie van inschrijver functioneert op een vaste werkplek, mobile device, zoals tablet, laptop en smartphone. Voor 99,5% van de medewerkers/gebruikers is de applicatie van inschrijver toegankelijk zonder plug-ins maar via een webportal. Dit betreft de ESS- en MSS gedeelte van de applicatie. Dit webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform/gangbare browser en device. Echter voor een zeer beperkt van de gebruikers (<1%), namelijk de medewerkers van de backoffice, zoals de salarisadministratie, financiële administratie, c.q. functioneel beheer, is voor optimale en volledige functionaliteit via een Citrix-verbinding beschikbaar en hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De applicatie maakt gebruik van Citrix Workspace om de applicatie op te starten, het is geen 2e bureaublad, de ervaring is dat de gebruiker 'lokaal' werkt, net zoals vanuit de browser. Citrix Workspace kan volledig op basis van HTML5 via de browser, dus strikt genomen zonder plug-in, maar daarmee gaat (onnodig) gebruikersvriendelijkheid verloren. Daarnaast is er specifiek om rapportages en documenten te ontwerpen (i.r.t. de integratie met MS Office) een plug-in vereist. Dit is ook uitsluitend voor de backoffice medewerker. De benodigde plug-ins worden door inschrijver kosteloos meegeleverd.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de werkwijze van Inschrijver als invulling van deze eis?"</p>	Dit is niet akkoord. Een Citrix Reciever nodig hebben voor de applicatie is niet volledig SaaS. Ook een Office plugin volstaat niet.
48	SLA van leverancier	<p>"Inschrijver levert een standaard SaaS-oplossing voor al haar 14.000 klanten. Hier hoort ook een standaard SLA bij, deze is niet per klant op maat op te stellen. Inschrijver stelt voor dat wij onze standaard SLA aanleveren bij de inschrijving en dat noodzakelijke afwijkingen op onze SLA, die volgen uit het PVE, in de overeenkomst op te nemen als afwijkingen op de SLA.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?"</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Algemeen - Facturatie	<p>"Het is gebruikelijk bij gelijksoortige opdrachten dat er een specifiek facturatieschema voor de eenmalige kosten wordt opgenomen in de overeenkomst. Inschrijver stelt het volgende schema voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25% bij ondertekening van de Overeenkomst - 25% bij oplevering voor de Acceptatie - 25% bij livegang - 25% bij decharge door Opdrachtgever <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"</p>	Zie vraag 22.
50	Aanbestedings leidraad; kerncompetent ie 1	In het programma van eisen wordt het uitvoeren van de salarisadministratie benoemd als een van de kerncompetenties. Inschrijver beschikt over ruime ervaring met zowel de technische uitvoering van de salarisverwerking als met het bieden van aanvullende dienstverlening rondom dit proces. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om te verduidelijken of het hier uitsluitend gaat om de technische ondersteuning van de salarisverwerking binnen de applicatie (zoals verloning, loonaangifte en journaalposten), of dat er ook actieve ondersteuning of uitbesteding van de salarisdienstverlening wordt verwacht. Of is het de intentie van de gemeente om de salarisverwerking volledig in eigen beheer uit te voeren met ondersteuning van het systeem?	Aanbestedende dienst wil de salarisverwerking volledig in eigen beheer uitvoeren met ondersteuning van het systeem.
51	Bijlage 2; Programma van eisen, Optie 1	In het programma van eisen wordt gesproken over tijdsregistratie. Inschrijver biedt hiervoor passende functionaliteit binnen de oplossing, zoals het registreren en verantwoorden van uren. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om een nadere toelichting op wat precies wordt bedoeld met tijdsregistratie. Gaat het hierbij om urenverantwoording op projecten, het vastleggen van aanwezigheid en afwezigheid, of een andere toepassing? Een nadere specificatie helpt om de functionaliteit optimaal af te stemmen op de behoefte van de aanbestedende dienst.	Het gaat hierbij om urenverantwoording op projecten, het vastleggen van aanwezigheid en afwezigheid inclusief verlofregistratie; zie ook vraag 5.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 145	<p>"Inschrijver kent twee soorten logging. Logging binnen de applicatie Omgevingslogboek Logt alle technische details omtrent mutaties van het selfserviceportaal en het api-platform en is raadpleegbaar door de Aanbestedende dienst. Mutatielogging In dit logboek kan Aanbestedende dienst middels parameters aangegeven welke wijzigingen in gegevens het logboek registreert. Hiermee heeft Aanbestedende dienst inzicht in welke gebruiker gegevens heeft toegevoegd, gewijzigd of verwijderd. Logging op het platform maar buiten de applicatie Toegangslogboek Inschrijver logt alle bezochte pagina's door gebruikers op het self serviceportaal. Deze kan door de Aanbestedende dienst ten alle tijden opgevraagd worden in het beheerportaal van het HR en Payroll systeem. Het systeem logt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanaf welk IP-adres en met welk type browser wordt verbinding gezocht en welke bestanden (plaatjes, pdf's e.d.) worden gedownload. • Informatie over de gebruiker en informatie over onderdelen van de bezocht pagina's Monitoring en logging in samenwerking met FoxIT security. • Fox-IT monitort en logt continue op verdacht gedrag richting het SaaS platform. Deze gegevens deelt inschrijver alleen in het geval van een specifiek verdacht gedrag op een klantomgeving. <p>Vraag: Voldoet inschrijver hiermee aan de gestelde eis(en)?"</p>	<p>Uitgaande dat een logging tijdstippen bevat, voldoet deze beschrijving aan de eis.</p>
53	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 141	<p>Inschrijver voorziet in datamodellen en BI-structuren die geschikt zijn voor ontsluiting naar externe analysetools, zoals Power BI. Voor het gebruik van Power BI is wel een eigen Microsoft-licentie vereist, wat buiten de scope van de inschrijving valt. Daarnaast biedt inschrijver een kosteloze plug-in waarmee gegevens eenvoudig naar Excel kunnen worden geëxporteerd voor verdere analyse en rapportage. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze — met ontsluiting naar Power BI (mits licentie aanwezig) én exportmogelijkheden naar Excel — voldoet aan de gestelde eisen?</p>	<p>Ja, dit voldoet.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 144	<p>"Inschrijver heeft intern beleid voor het beveiligen van informatie. Deze is geïmplementeerd en wordt regulier getest. In uw eis geeft u aan dat deze tenminste aan de BIO moet voldoen. Het is echter onduidelijk aan welke eisen uit de BIO inschrijver zouden moeten voldoen. U kunt de BIO niet 1 op 1 doorvertalen naar leveranciers, ten eerste omdat er een indeling is gemaakt naar verantwoordelijkheden in de BIO, ten tweede omdat in hoofdstuk 4.4 expliciet uitgewerkt is dat de BIO niet 1 op 1 vertaald kan worden naar leveranciers en als laatste: ingevolge de BIO eisen uit hoofdstuk 15 moet u als gemeente een expliciete risicoafweging hebben uitgevoerd.</p> <p>Vragen: 1/ Graag ontvangen wij het resultaat van die expliciete risicoafweging opdat wij voor de onderkende risico's eventuele aanvullende maatregelen kunnen definiëren naast de maatregelen die wij al genomen hebben. 2/ Indien deze niet beschikbaar is: voldoen wij met een ISAE3402 type 2, NEN 7510 en ISO27001 certificering aan uw eis?"</p>	zie vraag 7.
55	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 140	<p>Inschrijver biedt een oplossing waarbij de opdrachtgever zelf inzicht heeft in alle relevante tabellen en gegevensstructuren die binnen de applicatie worden aangemaakt en gebruikt. Daarnaast is uitgebreide documentatie beschikbaar via een geïntegreerde helpfunctie waarin veel functionaliteiten, velden en processen zijn toegelicht. Het volledig aanleveren van het volledige datamodel, relationeel model, tabellenbeschrijving en datadictionary valt echter buiten de scope van de aangeboden oplossing. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze wijze van transparantie en ondersteuning als voldoende en akkoord wordt beschouwd?</p>	Zie vraag 8.
56	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 135	<p>Inschrijver biedt een oplossing waarbij rapportages en gegevens volledig via de functionele applicatieomgeving kunnen worden opgesteld en geëxporteerd, onder andere in Microsoft Excel- en CSV-formaat. Het opvragen van data via SQL-query's is daarbij niet nodig, aangezien alle benodigde informatie beschikbaar is via standaardrapportages, filters en selectiemogelijkheden binnen de gebruikersinterface. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanpak, zonder directe SQL-query's, maar met volledig functioneel beheerbare rapportages, als passend en akkoord wordt beschouwd?</p>	Dit is passend en akkoord.
57	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 122	<p>Inschrijver merkt op dat het vastleggen van formatiegegevens volledig ondersteund wordt binnen de HR-oplossing, waaronder de registratie van functies, FTE, bezetting en bijbehorende kostenparameters. Het opstellen van een volledige formatiebegroting en het doen van prognoses is echter afhankelijk van diverse externe factoren en bronnen, zoals beleidskaders, demografische ontwikkelingen (zoals aantal inwoners), financiële ramingen en strategische keuzes.</p> <p>Deze begrotings- en prognoseactiviteiten vallen doorgaans buiten de directe scope van een HR-systeem en worden ondersteund door aanvullende systemen, zoals planning & control- of begrotingsapplicaties.</p> <p>Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het vastleggen en beheren van formatie in het HR-systeem volstaat, en dat de volledige begroting en prognosticerings plaatsvindt met ondersteuning van andere systemen of geen onderdeel uitmaakt van de inschrijving?</p>	<p>Van het pakket wordt verwacht dat op basis van de bestaande gegevens van formatie en bezetting en salarissen een personeelsbegroting voor volgend(e) ja(a)r(en) kan worden opgesteld als raming.</p> <p>Dit maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Bijlage 2; Programma van eisen; eis 110	Inschrijver hanteert als uitgangspunt dat documenten binnen het systeem nooit automatisch worden vernietigd. Voor het verwijderen of vernietigen van documenten is altijd een expliciete handeling vanuit de opdrachtgever vereist, bijvoorbeeld via een door functioneel beheer goedgekeurde actie. Uiteraard levert Inschrijver een lijst met daarin de te vernietigen stukken op peildatum. Dit waarborgt controle, traceerbaarheid en voorkomt onbedoeld dataverlies. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze, waarbij geen automatische vernietiging plaatsvindt zonder tussenkomst van de opdrachtgever, als passend en akkoord wordt beschouwd?	Dit is akkoord.
59	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 56	In het programma van eisen wordt gesteld: "Rekening courant te blokkeren, (ook aflossingen van leningen?)" Inschrijver verzoekt om verduidelijking van deze formulering. Wordt hiermee bedoeld dat het HRM-/salarissysteem actief blokkades moet kunnen instellen op rekening-courantverhoudingen en/of aflossingen van leningen? Inschrijver merkt op dat dergelijke functies doorgaans onderdeel zijn van het financiële systeem, aangezien het hier gaat om financieel-administratieve processen buiten de primaire HR-/salarisfunctionaliteit. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze functionaliteit buiten de scope van het HRM-/salarissysteem valt?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
60	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 49	In de oplossing van inschrijver wordt de signalering voor het toepassen van de korting bij langdurige ziekte volledig automatisch gegenereerd op basis van het verzuimdossier, verlofregistratie en tijdregistratie. Inschrijver heeft er echter bewust voor gekozen om aan deze signalering een controletaak te koppelen voor bijvoorbeeld de salarisadministratie, zodat altijd een inhoudelijke toets plaatsvindt vóór daadwerkelijke verwerking. Dit voorkomt fouten en draagt bij aan grip op het proces. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?	Zie vraag 11.
61	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 44	Inschrijver wijst erop dat in de aangeboden oplossing het instellen van notificaties, zoals meldingen bij via ESS/MSS ingevoerde wijzigingen, niet door individuele gebruikers (medewerkers of leidinggevend) wordt geregeld, maar centraal door functioneel beheer. Deze inrichting draagt bij aan uniformiteit, betere controle en eenvoudiger beheer. Uiteraard is het mogelijk dat gebruikers een e-mailnotificatie ontvangen indien dit zo is ingesteld. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze als passend en akkoord wordt beschouwd?	Dit is akkoord.
62	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 32	Inschrijver conformeert zich volledig aan de geldende privacy- en securityregelgeving, waaronder de AVG. De naleving hiervan wordt aantoonbaar geborgd via relevante certificeringen zoals ISO/IEC 27001, ISAE 3402 type II en NEN 7510. Deze certificeringen worden jaarlijks gecontroleerd door onafhankelijke auditors. De bijbehorende afspraken worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst die wij desgewenst kunnen afstemmen op de VNG-standaard. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze wijze van onderbouwing en werkwijze als passend en akkoord wordt beschouwd?	Dit is akkoord.
63	Bijlage 2; Programma van eisen; eis 27	Inschrijver beschikt over geïntegreerde koppelingen met diverse externe partijen, waaronder UWV (Digipoort), meerdere arbodiensten, banken en ABP. Deze uitwisselingen zijn geautomatiseerd en onderdeel van de standaardoplossing. In de eis wordt echter gesproken over "maar niet uitsluitend" bij het benoemen van de genoemde partijen. Kunt u aangeven welke aanvullende organisaties of uitwisselingen u nog meer onder deze eis schaarst, zodat wij een volledig beeld hebben van de verwachting?	Mogelijk geldt dit voor een toekomstige aanvulling van een VOG koppeling.

**NOTA VAN INLICHTINGEN | Europees openbare aanbesteding
HR Softwarepakket**

Zaaknr.: 3695097 / TenderNed nr.: 528920

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Algemeen	<p>"Antwoorden in de eerste nota van inlichtingen kunnen ook andere onderwerpen in een nieuwe daglicht stellen waardoor er weer nieuwe vragen ontstaan.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende dienst instemmen met de mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen voor de 2e Nota van inlichtingen?"</p>	Zie vraag 35.
65	Bijlage 2; Programma van eisen; eis 10	<p>"Aanbestedende dienst geeft aan: 'Onderhoudswerkzaamheden –die downtime geven- worden altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten. Opdrachtgever verstaat onder het onderhoud/functioneel applicatiebeheer: correctief, preventief, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning.</p> <p>Inschrijver levert een SaaS-oplossing waarbij het update beleid voor alle klanten gelijk is. De update naar een nieuwe versie gebeurt hierbij gefaseerd. aanbestedende dienst wordt ingedeeld in een tijdsschema en kan, binnen de totale migratieduur, er zelf voor kiezen om eerder of later over te gaan. De migratiedatum wordt minimaal vijf dagen van tevoren definitief gemaakt. De totale migratieduur van een nieuwe versie is zes tot acht weken.</p> <p>Bij de overgang naar een volgende versie is de data tijdelijk niet beschikbaar. Hoelang dit duurt, hangt af van een factoren zoals: soort dataconversie, grootte van de database of de hoeveelheid aan te passen records. Ervaring leert dat deze bandbreedte tussen vijf minuten tot tweeënhalf uur is. Overzetten naar een nieuwe versie doen we zoveel mogelijk buiten kantoor tijden (ma-vr: 7:00 – 18:00) en melden we altijd ruim van tevoren. We informeren aanbestedende dienst via de klantportal en/of persoonlijke mails over de planning van de update naar een nieuwe versie.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?"</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 9	<p>"Inschrijver levert een SaaS oplossing aan ruim 12.000 klanten. Voor al deze klanten is de beschikbaarheid van de helpdesk uiteraard gelijk, inschrijver kan hierin geen uitzonderingen maken.</p> <p>Een melding/ incident wordt eerst digitaal ingestuurd. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ingestuurde meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00 en nemen telefonisch contact op als dat nodig is. De aanbestedende dienst kan voor een spoed incident zelf telefonisch contact opnemen met de helpdesk, na het insturen van een Incident, op maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 17.00.</p> <p>Daarnaast biedt inschrijver van maandag tot en met donderdag een Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur. Is er een Calamiteit (een verstoring waardoor er meerdere gebruikers niet verder kunnen werken) dan beoordeelt inschrijver wat de impact van deze Calamiteit op de aanbestedende dienst is en neemt inschrijver binnen het uur contact op met degene die het incident heeft ingestuurd. Op basis daarvan bepalen beide partijen wat het vervolg moet zijn en zet inschrijver alles op alles om aanbestedende dienst van een oplossing of workaroud te voorzien zodat de business niet stagneert. Waar nodig werken beide partijen vervolgens door aan een definitieve oplossing. Ingestuurde Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen zijn ingestuurd pakken we uiterlijk de eerstvolgende werkdag op.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling van de eis?"</p>	Dit is akkoord.
67	Bijlage 2; Programma van eisen, eis 6	<p>"Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte is de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.</p> <p>Vraag: Kan opdrachtgever aangeven of inschrijver hiermee aan deze eis voldoet?"</p>	Dit is akkoord.
68	Verwerkersovereenkomst Bijlage 1, persoonsgegevens	<p>"In bijlage 1 geeft aanbestedende dienst een tabel weer, waarbij een overzicht van de te verwerken persoonsgegevens ingevuld dienen te worden. Aanbestedende dienst is zelf verantwoordelijk voor de data van de software en bepaalt daarmee zelf welke persoonsgegevens in de software worden opgeslagen en daarmee verwerkt. Inschrijver heeft hier simpelweg ook geen toegang toe na livegang. Dit is afhankelijk van de door aanbestedende dienst gekozen inrichting. Inschrijver stelt daarom voor dat aanbestedende dienst als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en het initiatief neemt en houdt voor het invullen van Bijlage 1. Vanzelfsprekend kan Inschrijver hierbij wel ondersteunen.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde werkwijze van inschrijver? "</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Verwerkersovereenkomst, art. 5.3	<p>"Het logboek van inbreuken bevat alle inbreuken voor alle klanten van inschrijver. Inschrijver kan hierdoor geen volledige inzage geven in het gehele logboek en stelt daarom voor dat zij in voorkomend geval (uitsluitend) het deel dat relevant is voor aanbestedende dienst beschikbaar stelt.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde werkwijze van inschrijver?"</p>	Zie vraag 16.
70	Verwerkersovereenkomst, art. 5.1	<p>"Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt aanbestedende dienst zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de aanbestedende dienst te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Aanbestedende dienst kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat aanbestedende dienst door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft aanbestedende dienst hiervoor 72 uur de tijd.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24? "</p>	<p>Dit is niet akkoord.</p> <p>Artikel 5.1 beschrijft letterlijk 'Zolang een onderzoek naar een vermoedelijke inbreuk loopt, kan de verwerker niet worden geacht "kennis" te hebben genomen van een inbreuk'. Zodra het onderzoek uitwijst dat er sprake is van een inbreuk, is er o.i. geen beletsel om dit binnen de gestelde 24 uur te melden. Zie ook vraag 18.</p>
71	Verwerkersovereenkomst, art. 4.2	<p>"Inschrijver kan een geldige en actuele certificering en verklaring aantonen voor ISO27001, NEN7510 en ISAE3402, type II.</p> <p>Vraag: Is dit voldoende? "</p>	Dit is akkoord.
72	GIBIT 2023, artikel 36	<p>"Leverancier is van mening dat er voor een SaaS oplossing geen Escrow beschikbaar hoeft te zijn, omdat de enorme omvang en complexiteit van de programmatuur het vrijwel onmogelijk maakt de software door een derde te laten functioneren binnen afzienbare tijd in geval van een faillissement of andere onvoorziene omstandigheid. Leverancier heeft voldoende financiële middelen om faillissement uit te sluiten en continuïteit te waarborgen om nakoming van de ICT verplichting te voldoen.</p> <p>Leverancier stelt voor om artikel 36.2 buiten toepassing te laten verklaren, daar dit artikel haar verplicht om haar bedrijfsgeheimen te delen met een (escrow-agent of een) derde partij en dat bovendien actueel te houden, met alle denkbare gevolgen van dit foutgevoelige proces van dien. En dat partijen na gunning afstemmen hoe de continuïteit te waarborgen.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"</p>	Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft met meerdere SaaS leveranciers een escrow regeling en ziet niet in waarom dit voor inschrijver niet zou kunnen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	GIBIT 2023, artikel 29.1/29.2	<p>""Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging.""</p> <p>De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:</p> <p>In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: ""Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan.""</p> <p>Zonder correctie naar de relevante artikelen in de GIBIT 2023, ook voor wat betreft informatiebeveiliging, en een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijver waar hij zich aan conformeert. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.</p> <p>Inschrijver stelt daarom voor om als ""thans overeengekomen norm voor informatiebeveiliging"" voor art. 29.1 ISO27001 van toepassing te verklaren om de noodzakelijke duidelijkheid te verstrekken. Overigens is Inschrijver ook ISAE 3402 en NEN 5710 gecertificeerd.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?"</p>	Dit is akkoord.
74	GIBIT 2023, artikel 23.1	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met inschrijver moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?	Zie vraag 32.
75	GIBIT 2023, artikel 23.1	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met inschrijver moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?	Zie vraag 32 en vraag74.
76	GIBIT 2023, artikel 16.5 sub iv	<p>"GIBIT Artikel 16.5.iv stelt dat de aansprakelijkheid onbeperkt is "voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd". De Inschrijver is van mening dat dit geen objectief criterium is en in de praktijk tot veel discussie zal leiden. Daarbij is het onduidelijk welke toezichthoudende autoriteit hierbij betrokken is en zullen factoren buiten de (directe) invloedssfeer van de Inschrijver, zoals eerdere berispingen en omstandigheden van de aanbestedende dienst, worden meegewogen bij het opleggen van boetes. Om deze redenen kan de Inschrijver niet akkoord gaan met dit risico.</p> <p>Vraag: gaat de aanbestedende dienst akkoord om dit artikel niet van toepassing te verklaren"</p>	Dit is niet akkoord. Terugval op artikel 16.1 blijft ten alle tijde gelden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	GIBIT 2023, artikel 14.4	<p>"Tot acceptatie zal Inschrijver eventuele klantspecifieke inrichtingsdocumentatie geactualiseerd opnemen. Inschrijver zal gedurende de implementatie de beheerorganisatie van aanbestedende dienst intensief opleiden. Na livegang en acceptatie is het de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie van aanbestedende dienst om inrichtingsdocumentatie bij te werken bij eventuele wijzigingen in de inrichting. Vanzelfsprekend stelt inschrijver voor al haar klanten standaard documentatie voor haar standaard SaaS-oplossing ter beschikking en zal deze continu actualiseren. Dit betreft zeer uitgebreide documentatie van de SaaS-oplossing voor alle doelgroepen over de verschillende functionaliteiten, de werking hieran en hoe deze kunnen worden ingericht.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat art. 14.4 niet van toepassing is op klantspecifieke (inrichtings)documentatie maar enkel op standaard documentatie?"</p>	Dit is akkoord.
78	GIBIT 2023, artikel 14.3	<p>"Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of Inschrijver hiermee aan art. 14.3 voldoet?"</p>	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	GIBIT 2023, artikel 13	<p>"Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. Verder zet inschrijver algoritmische toepassingen alleen in om de gebruikers van suggesties te voorzien die hen helpen om effectiever en efficiënter te werken. Het is aan de gebruiker om te beoordelen of deze suggestie goed is en gebruikt gaat worden of dat deze wordt genegeerd. We stellen daarom de volgende wijzigingen voor:</p> <p>-Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat:</p> <p>i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten.</p> <p>ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.</p> <p>Toelichting op wijziging art. 13.1: Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.</p> <p>Sub ii: Geen wijzigingen.</p> <p>Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc.) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een leverancier nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is.</p> <p>Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. Wij wensen dit in het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst bereid dit aan te passen?"</p>	<p>Antwoord per punt: 13.1.i: Dit is niet akkoord en wordt niet aangepast; Partijen blijven hierover met elkaar in gesprek ; 13.1.ii: Dit is akkoord; geen wijzigingen; 13.1.iii: Dit is niet akkoord; gaat over de toepassing en niet over de nauwkeurigheid van de data;</p> <p>13.4: zie toelichting op GIBIT: dit beperkt voldoende. De toelichting is als bijlage H2 bijgevoegd.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
80	GIBIT 2023, artikel 11.8	<p>"Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CPI (Consumenten Prijs Indexcijfer), aangezien kosten van Inschrijver uit diverse zaken bestaan, van medewerkers, huisvesting, online platform en vervoer. Het CPI is een algemene maatstaf voor de prijsontwikkeling van goederen en diensten en weerspiegelt de inflatie van bestedingen in een breed perspectief. In tegenstelling tot het CBS indexcijfer, dat vaak specifiek is en zich op een beperkte set van kostenposten richt, biedt het CPI een meer uitgebalanceerd beeld van de prijsontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de diverse kostencomponenten waar leveranciers, maar ook aanbestedende diensten, mee te maken hebben.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen?"</p>	Zie vraag 21 en vraag 34, subvraag 1.
81	GIBIT 2023, artikel 6.5	<p>""Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier""</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele aanpassingen aan het applicatielandschap, niet aan de zijde van het systeem van Inschrijver, de verantwoordelijkheid en daarmee voor rekening van Aanbestedende dienst zijn?"</p>	Dit is niet akkoord.
82	GIBIT 2023, artikel, 6.3	<p>"Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Inschrijver niet in een Concept Implementatieplan zoals inschrijver deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van inschrijver pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals inschrijver deze indient bij haar inschrijving?"</p>	Dit is juist. Inschrijver dient wel aan te geven welke van de gevraagde koppelingen mogelijk zijn en welke eventueel niet.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	GIBIT 2023, artikel 6.2	<p>"Dit artikel geeft aan: 'Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan'</p> <p>Inschrijver levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen inschrijver en aanbestedende dienst samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van inschrijver waar alle projectleden toegang tot hebben. Een overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van aanbestedende dienst die inschrijver niet kan/zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van inschrijver om, die alleen aan de kant van aanbestedende dienst gelden, zal aanbestedende dienst dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst bereid akkoord te gaan met deze invulling van dit artikel?"</p>	Dit is niet akkoord. Het is gewenst om 1 plan te hebben.
84	GIBIT 2023, artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v	<p>"Om aan de in de artikelen 4.2 sub ii, 10.12 sub i en 12.1 sub v genoemde termijnen/verplichtingen/garantie te kunnen voldoen is het voor Inschrijver van cruciaal belang dat de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bovengenoemde termijnen/verplichtingen/garantie alleen gelden wanneer aan de hier genoemde voorwaarden is voldaan?"</p>	De aanbestedende dienst kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de termijn tussen bekendmaking van wijzigingen en wet- en regelgeving en de ingangsdatum en kan hierop dus geen toezeggingen doen. Wel begrijpen wij dat er voorbereidingstijd nodig is. We verwachten van inschrijver dat deze een reële opgave doet van benodigde tijd voor verwerking van wijzigingen irt tot de ingangsdatum en eventuele knelpunten bespreekbaar maakt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85	GIBIT 2023, Artikel 1.16	<p>De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:</p> <p>In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: "Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan."</p> <p>Zonder een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijvers waar ze zich aan conformeren. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.</p> <p>Vragen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kan Aanbestedende dienst concreet aangeven welke normen, en welke specificaties per norm, voor deze opdracht van toepassing zijn?2. Zo niet, dan verzoekt Inschrijver aanbestedende dienst om deze Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing te verklaren.	Zie vraag 30 en vraag 73.