

## **Algemene informatie**

**Aanbesteding:** CRM-applicatie  
**Aanbestedende Dienst:** gemeente 's-Hertogenbosch  
**Referentie:** P-1348

### **Toelichting:**

De gemeente onderzoekt op dit moment of een rectificatie van deze aanbesteding nodig is. Om te voorkomen dat documenten door de rectificatie nog een keer wijzigen is ervoor gekozen om de eventuele wijzigingen die het gevolg zijn van deze Nota van Inlichtingen nog niet door te voeren in de documenten in afwachting van het besluit van de rectificatie. Uiteraard zullen wij u hierover zo snel mogelijk informeren. Er is gekozen om al wel de antwoorden op uw vragen te publiceren.

## **Vraag en antwoord**

| <b>Ref.nr.</b> | <b>Onderwerp:</b> |
|----------------|-------------------|
| 1              | KPI's             |

### **Vraag:**

Welke concrete KPI's hanteert de gemeente om te meten of de CRM-oplossing daadwerkelijk leidt tot betere dienstverlening en efficiëntere processen?

### **Antwoord:**

De concrete KPI's die de gemeente hanteert om te meten of de CRM-oplossing leidt tot betere dienstverlening en efficiëntere processen zijn terug te vinden in:

Bijlage 4 – Programma van Eisen, onder meer:

- Eis FU10: relatieprestatie-overzicht met KPI's zoals responstijd, kwaliteit van dienstverlening, naleving van deadlines en klanttevredenheid.
- Eisen Data en BI: standaard rapportages, dashboards, en ontsluiting van data voor PowerBI.
- Eisen Functioneel: leadbeheer, communicatiebeheer en klachtenafhandeling.
- Beschrijvend document CRM-applicatie, paragraaf 2.2 Omschrijving van de opdracht: gewenste resultaten zoals tijdsbesparing, verbeterde dienstverlening en centrale relatiebeheer.

### **Fase:**

Inschrijffase

### **Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Volumes

**Vraag:**

Kunt u inzicht geven in de aantallen relaties/contacten die in het CRM worden beheerd (bedrijven, inwoners, partners) en de verwachte jaarlijkse groei?

**Antwoord:**

Nee. Momenteel zijn er geen exacte aantallen relaties/contacten bekend die in het CRM worden beheerd. De bestaande data is versnipperd opgeslagen in systemen zoals Excel, Exact, mail en Perfect View. De verwachte jaarlijkse groei is niet gekwantificeerd, maar er is wel sprake van een beoogde opschaling naar meerdere afdelingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

AI gebruik

**Vraag:**

Welke rol ziet de gemeente concreet voor AI-functionaliteiten binnen CRM, nu en in de toekomst (bijv. lead scoring, voorspellende analyses, conversatie-analyse)?

**Antwoord:**

De gemeente voorziet een duidelijke rol voor AI:

-Huidig: lead scoring, risicosignalering, slimme zoekfilters, automatische samenvattingen.

-Toekomst: accountplan-generatie, conversatie-analyse, voorspellende signalering bij klachten of contractverloop.

Bron:

-Bijlage 16 – Usecases CRM, slide 4 (Usecase 2 – AI en functioneel beheer)

-Bijlage 4 – Programma van Eisen, onderdeel Algoritmeregister (AI-Act categorie A/B)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

POC

**Vraag:**

Onder welke omstandigheden besluit de gemeente een PoC wel of niet uit te voeren, en welke succescriteria worden hierbij gehanteerd?

**Antwoord:**

De gemeente beslist vóór gunning of een Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd, op basis van de ingediende inschrijving en de context van de opdracht. Daarbij beoordeelt zij enerzijds de inhoud van de inschrijving, zoals het implementatieplan, aangeboden functionaliteiten en de mate van aansluiting op de uitvraag. Anderzijds wordt gekeken naar de bredere context, waaronder complexiteit, risico's en in hoeverre de oplossing zich al bewezen heeft.

Succescriteria: (worden nog verder gespecificeerd bij start PoC)

- Aantoonbare werking van kernfunctionaliteiten; De oplossing moet de gevraagde functionaliteiten uit de usecases (bijlage 16) kunnen demonstreren in een testomgeving.

- Gebruiksvriendelijkheid en performance; De interface moet intuïtief zijn en voldoen aan de performance-eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

- Relevante koppelingen; De oplossing moet kunnen koppelen met systemen zoals KvK, Unit4 (ErpX), GroenVision, GFacility en Azure AD.
- Beveiliging en compliance; De oplossing moet voldoen aan de eisen uit het Beleid Informatieveiligheid, de Technische Architectuur en de GIBIT.
- Realistische implementatiebasis; De PoC moet laten zien dat de oplossing geschikt is voor gefaseerde uitrol en schaalbaarheid binnen de gemeentelijke context.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Eisen security en compliance

**Vraag:**

Zijn er aanvullende gemeentelijke eisen bovenop BIO en AVG waaraan de CRM-leverancier moet voldoen (bv. specifieke pentests, loggingeisen, datacenterlocatie)?

**Antwoord:**

Ja, o.a.:

- Audit trail logging (wie, wat, wanneer, waarom)
- SOC II / ISAE 3402 verklaringen
- Geen datadoorvoer naar gemeente (data wordt opgehaald)
- Nederlandse taal en ondersteuning
- Functionele testomgeving met versiebeheer

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Borging continuïteit

**Vraag:**

Hoe ziet de gemeente de borging van continuïteit en ontwikkelcapaciteit op de lange termijn? Zijn er specifieke eisen voor roadmap en exit-strategie?

**Antwoord:**

De Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de borging van continuïteit en ontwikkelcapaciteit van de oplossing. Deze informatie, opgenomen in het implementatieplan, omvat een roadmap, supportstructuur en schaalbaarheidsstrategie, inclusief personele en technische capaciteit.

Ja, de Opdrachtnemer maakt een exit plan die beschrijft hoe de exit-fase uitgevoerd gaat worden. Deze exit strategie is voorzien van onderdelen als de overdraagbaarheid van data, beëindigingsvoorwaarden en de ondersteuning bij migratie. Goedkeuring van exit plan door Opdrachtgever is voorwaardelijk voor de acceptatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
Rapportages

**Vraag:**

Welke rapportages en dashboards ziet de gemeente als cruciaal om beleid en dienstverlening te monitoren (bijvoorbeeld Social Return, MVOI, participatie)?

**Antwoord:**

De gemeente noemt diverse rapportages en dashboards als essentieel voor monitoring en sturing, waaronder:

- Social Return prestaties van externe relaties
- MVOI-inzicht (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen)
- Evaluaties en feedbackrapporten van externe relaties
- Leadbeheer en conversieanalyse
- Contractstatus, looptijd en signalering van afloop
- Betaalhistorie en afwijkingen bij financiële afhandeling

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
11

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 22 lid 7

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat artikel 22 GIBIT 2023 van toepassing is op alle Derdenprogrammatuur die onderdeel uitmaken van de ICT Prestatie?

**Antwoord:**

De gemeente bevestigt dat artikel 22 van de GIBIT 2023 van toepassing is op Derdenprogrammatuur die onderdeel uitmaakt van de ICT Prestatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 20.11

**Vraag:**

Bent u akkoord om de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst?  
“In afwijking van artikel 20.11 GIBIT heeft te gelden dat Opdrachtgever de Overeenkomst niet kan ontbinden wegens het enkele feit dat sprake is van een fusie, splitsing of overname van Leverancier, behalve wanneer dit wezenlijke aanpassingen in de uitvoering van de overeenkomst meebrengt.”

**Antwoord:**

Niet akkoord met uw voorstel. In geval van situaties zoals u omschrijft zal de gemeente toestaan of de overname partij voldoet en/of blijvend kan voldoen aan de eisen die de gemeente stelt. Het is niet in het belang van de gemeente om onnodig te gaan ontbinden, maar de gemeente wil wel de mogelijkheid open houden om te ontbinden mocht zij dit nodig of wenselijk achten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 20.3

**Vraag:**

Bij een SaaS-oplossing is het niet mogelijk om de licentie- en onderhoudsovereenkomst los van elkaar te zien. Wij stellen daarom voor om dit artikel niet van toepassing te laten zijn op de SaaS-oplossing. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

De gemeente bevestigt dat bij SaaS-oplossingen licentie en onderhoud doorgaans geïntegreerd zijn. In de aanbestedingsdocumenten is geen

verplichting opgenomen om deze onderdelen contractueel te scheiden. De gemeente hanteert een prijsmodel waarin jaarlijkse kosten voor licentie en onderhoud gezamenlijk worden opgenomen onder onderdeel B van het prijzenblad. Het artikel blijft van toepassing, maar wordt in de context van SaaS-oplossingen geïnterpreteerd als een geïntegreerde dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 20.4

**Vraag:**

We zullen onder deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stellen. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Artikel 20.4 is van niet van toepassing op deze Opdracht. Opdrachtgever wil een standaard oplossing en wenst geen maatwerk. Zie eis 1 van het Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.****Onderwerp:**

15

GIBIT 2023 artikel 18.5

**Vraag:**

"Boetes zijn in beginsel niet verzekerd en komen dus voor rekening en risico van Leverancier zelf. Een boete van 10.000 euro per gebeurtenis is een aanzienlijke verlaging t.o.v. GIBIT 2020, echter is er in artikel 18.5 geen maximaal bedrag opgenomen en wordt tevens geen onderscheid gemaakt naar de ernst/impact of aard van de overtreding, hetgeen o.i. niet proportioneel is, zeker als Leverancier maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 18.4 als volgt aan te passen:

Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 18.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 per overtreding met een maximum van € 50.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?"

**Antwoord:**

De vraagstelling is voor de gemeente onduidelijk, zowel artikel 18.4 als 18.5 gaan niet over (hoogtes van) boetes. We nemen aan dat u had willen verwijzen naar artikel 18.6 en formuleren daarop ons antwoord als volgt: De boetebepaling is bewust opgenomen zonder maximum en zonder nadere kwalificatie van de ernst, om de belangen van de gemeente bij schending van geheimhouding adequaat te beschermen. De gemeente acht de bepaling proportioneel binnen het kader van de GIBIT 2023 en de aard van de opdracht. Artikel 18.6 wordt daarom niet aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 17.2

**Vraag:**

Bent u bereid de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering gelijk te stellen aan de maximale aansprakelijkheid zoals opgenomen in

artikel 16.4?

**Antwoord:**

Nee, de gemeente is niet bereidt de vereiste dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering gelijk te stellen aan de maximale contractuele aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 16.4.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 16.5 sub iv

**Vraag:**

"Onbepaalde aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden.

Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? "

**Antwoord:**

Niet akkoord. In alle gevallen die worden benoemd in artikel 13.5 valt de hoogte van het bedrag volledig buiten de invloedssfeer van de gemeente. Ze zullen vrijwel zeker door een rechter worden bepaald en disproportionaliteit is daarmee gezien de onafhankelijkheid van de rechter niet aan de orde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 16.5 sub iii

**Vraag:**

"Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Een vrijwaringsbeding creëert bovendien een verdergaande (bovenwettelijke) aansprakelijkheid dan de aansprakelijkheid die Leverancier, zonder vrijwaringsbeding, op basis van de wet zou hebben gehad. De meeste standaard polissen komen bieden geen dekking hiervoor en deze aansprakelijkheidsrisico's komen dus voor rekening en risico van Leverancier zelf. Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit schrijft voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden.

Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? "

**Antwoord:**

Niet akkoord. In alle gevallen die worden benoemd in artikel 13.5 valt de hoogte van het bedrag volledig buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever. Ze zullen vrijwel zeker door een rechter worden bepaald en disproportionaliteit is daarmee, gezien de onafhankelijkheid van de rechter, niet aan de orde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 16.4

**Vraag:**

Is de aanname correct dat - zoals gebruikelijk in de branche - indirecte schade niet voor vergoeding in aanmerking komt? Indirecte schade,

waaronder begrepen gevolgschade, is immers niet verzekeraar en niet voorzienbaar. Bent u bereid indirecte schadeposten uit te sluiten? Zo niet, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

De gemeente is hiertoe niet bereid. In de Nederlandse wet komt het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet voor. Het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Het Burgerlijk Wetboek biedt voldoende waarborgen bij het bepalen en beperken van eventuele schade, waaronder het in acht nemen van de redelijkheid en billijkheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 16.4

**Vraag:**

Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid om dit bedrag te verlagen naar de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal 2 maal de jaarvergoeding per contractjaar? Mocht u daartoe niet bereid zijn, kunt u motiveren waarom het bestaande bedrag niet te hoog is?

**Antwoord:**

De gemeente past artikel 16.4 als volgt aan: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijftien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 11.5

**Vraag:**

Kunt u ermee akkoord gaan om aan dit artikel het volgende toe te voegen:  
"Voorgaande laat de verjaringstermijn van de vordering waar de factuur op  
ziet, onverlet."

**Antwoord:**

De gemeente bevestigt dat artikel 22 van de GIBIT 2023 van toepassing is  
op alle Derdenprogrammatuur die onderdeel uitmaakt van de ICT Prestatie.  
De gemeente is niet voornemens het artikel aan te passen. De  
verjaringstermijn van een vordering op basis van een factuur wordt beheerst  
door het Burgerlijk Wetboek en blijft van toepassing, tenzij uitdrukkelijk  
anders overeengekomen. Een aanvullende bepaling is daarom niet  
noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 12.3

**Vraag:**

"Een garantie wordt doorgaans zo uitgelegd dat een partij voor een bepaalde

verplichting in staat en indien hieraan niet wordt voldaan, deze partij onmiddellijk in verzuim is, zonder nadere ingebrekestelling. Gezien de aard van de dienstverlening is dit niet passend en redelijk. Een garantie kan redelijkerwijze alleen afgegeven worden indien een partij voldoende controle over deze af te geven garantie heeft. Bent u bereid “garandeert” in “zal” aan te passen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u bevestigen dat bij een eventuele tekortkoming – in lijn met het Burgerlijk Wetboek (BW) - in principe altijd voorafgaand een ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn, verstuurd zal worden door opdrachtgever?

Kunt u daarnaast bevestigen dat de aanname correct is dat dit een beroep op overmacht in de zin van artikel 19 GIBIT niet in de weg staat?"

**Antwoord:**

De gemeente bevestigt dat de term “garandeert” in het Programma van Eisen bewust is gekozen om de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening te borgen. De gemeente is niet voornemens deze term aan te passen naar “zal”.

Tegelijkertijd bevestigt de gemeente dat de overeenkomst wordt beheerst door het Nederlands recht, waaronder het Burgerlijk Wetboek. Dit betekent dat bij een tekortkoming in beginsel eerst een ingebrekestelling met redelijke termijn zal worden verstuurd, tenzij sprake is van een uitzondering zoals bedoeld in artikel 6:83 BW.

De gemeente bevestigt tevens dat het doen van een beroep op overmacht conform artikel 19 van de GIBIT 2023 mogelijk blijft en niet wordt uitgesloten door het gebruik van de term “garandeert”.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 10.10

**Vraag:**

Het is gebruikelijk dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van service levels staan beschreven in de SLA. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van service levels de overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Meerdere meetperiodes is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt ons van belang of het om een geringe of zware overschrijding gaat. Wij gaan graag overeenkomsten op basis van partnerschap aan. Daarom verzoeken wij dit artikel te laten vervallen en in de SLA maatregelen op te nemen bij het niet halen van Service Levels. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Niet akkoord. In de nog overeen te komen SLA worden meetperiodes gedefinieerd en wordt rekening gehouden met de ernst en de mate van het niet halen van het servicelevel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 9.8

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat wanneer u de ICT Prestatie al voor productieve doeleinden in gebruik heeft, betaling verschuldigd bent aan Leverancier voor het gedeelte van de ICT Prestatie dat u voor productieve doeleinden in gebruik heeft?

**Antwoord:**

Nee dat kan de gemeente niet bevestigen. Kosten voor onderdelen van de ICT prestatie voorafgaand aan de ingebruikname voor productieve doeleinden dienen onderdeel te zijn van de implementatiekosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 9.5, 10.10, 24.10, 24.11, 24.12 en 24.13

**Vraag:**

De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 8.4 en 8.5

**Vraag:**

Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?

**Antwoord:**

Dit is correct, waarbij de leverancier wel verantwoordelijk is voor het coördineren van de testen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 4.3

**Vraag:**

Dit artikel biedt Opdrachtgever veel vrijheid om de Overeenkomst te ontbinden. Het gaat er immers om of het voorstel voor Opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Inschrijver verzoekt daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De vrijheid wordt voldoende ingeperkt doordat het enkel de situatie betreft waarin de wijze waarop met risico's wordt omgegaan onaanvaardbaar is. Dit zal door Opdrachtgever voldoende worden onderbouwd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 4.2

**Vraag:**

"Wij begrijpen goed dat u veel waarde hecht aan termijnen in een overeengekomen planning. Het traject dat opdrachtgever voor ogen heeft leent zich echter niet goed voor een fatale termijn voor de einddatum. Bent u bereid overeen te komen dat wanneer Leverancier een termijn niet haalt, u een ingebrekestelling verzendt met een termijn waarbinnen Leverancier alsnog moet nakomen?"

**Antwoord:**

Niet akkoord. De data en de termijnen uit artikel 4.2 zijn fataal, tenzij we een andere datum of specifieke termijn zijn overeengekomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 3.4 sub ii

**Vraag:**

Het doen van een risicoanalyse betekent voor ons veel extra werk, terwijl nog niet zeker is dat we de opdracht gegund krijgen. Kunt u ermee akkoord gaan dat we de risicoanalyse zullen uitvoeren na het sluiten van de Overeenkomst?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet mogelijk. De risicoanalyse maakt onderdeel uit van het gunningscriterium "Implementatieplan" en dient daarom bij inschrijving te worden aangeleverd. Zoals beschreven in het beschrijvend document wordt het implementatieplan beoordeeld op volledigheid, haalbaarheid, samenhang en impact op de dienstverlening. Een risicoanalyse is hierin expliciet gevraagd en noodzakelijk voor een geldige en kwalitatieve beoordeling van

uw inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 1.30

**Vraag:**

Bent u bereid overeen te komen dat dit artikel luidt: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De gemeente houdt vast aan de begrippenlijst zoals die binnen de GIBIT standaard gehanteerd wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Programma van eisen Eis KO3

**Vraag:**

U vraagt een veelheid aan koppelingen uit binnen de scope van de uitvraag. Dit zijn koppelingen waarvan de precieze specificaties ontbreken wat het voor ons onmogelijk maakt om op voorhand de kosten in te schatten. Bent u bereid om deze als meerwerk te accepteren na gunning?

**Antwoord:**

Niet akkoord met uw voorstel om de prijzen van de koppelingen buiten beschouwing te laten. In uw inschrijfprijs zijn dus alle kosten om te voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten en uw (kwalitatieve ) inschrijving inbegrepen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 5.1 Gunningscriterium: Prijs

**Vraag:**

Ons licentiemodel is gebaseerd op aantallen gebruiker (named users). In eis IP1 geeft u aan dat u wilt starten met een kleinere groep van 20 gebruikers en later wenst op te schalen naar zo'n 105 gebruikers. Dit betekent dat de kosten voor licenties door de tijd heen zullen toenemen. Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen dat wij de aantallen in de tijd kunnen calculeren op basis van daadwerkelijk gebruik?

**Antwoord:**

Nee. De gemeente start per 1 juli 2026 met circa 20 gebruikers. In het derde kwartaal van 2026 wordt uitgebreid met circa 15 gebruikers en in het vierde kwartaal met circa 70 gebruikers. Het totaal van circa 105 gebruikers wordt daarmee gefaseerd bereikt binnen 2026. Deze fasering is opgenomen in de implementatieplanning.

Het aantal gebruikers wordt op dit moment opnieuw bekeken. Eventuele wijzigingen worden, indien van toepassing, via een rectificatie gecommuniceerd. Voor een eventuele volledige uitrol binnen de

gemeentelijke organisatie zijn op dit moment geen aantallen bekend; dit is afhankelijk van de ervaringen tijdens en na de implementatie.

Het prijzenblad dient ingevuld te worden conform de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 5.1 Gunningscriterium: Prijs

**Vraag:**

Binnen het genoemde plafondbedrag dient ook de migratie van data uit diverse bronsystemen te zijn opgenomen. Ondanks dat u aangeeft dat dit weinig data betreft het voor leveranciers een risico om op voorhand de kosten te bepalen. Immers is niet alleen de hoeveelheid, maar ook de datakwaliteit, het aantal bronnen, etc bepalend voor de kosten. Op dit moment hebben wij onvoldoende informatie om een gedegen kosteninschatting hiervoor te maken. Indien leveranciers de datamigratie op voorhand van een prijs moeten voorzien wordt er veelal voor gekozen om een risico opslag te hanteren. Dit betekent vaak dat u uiteindelijk onnodig meer betaald dan nodig. Daarnaast zijn er allerlei keuzes die u kunt maken rondom datamigratie die bepalen hoe de kosten uitvallen. Wij adviseren daarom om datamigratie buiten de scope van de aanbidding te laten. U kunt vervolgens na gunning u laten adviseren door de geselecteerde leverancier over de verschillende datamigratiescenario's en bijhorende kosten. Op basis hiervan kunt u een goede afweging maken tussen de kosten van verschillende migratiescenario's versus de meerwaarde die de scenario's hebben voor de eindgebruiker. Bent u bereid de migratie buiten de scope te laten van de aanbidding?

**Antwoord:**

Nee, het verzoek om de migratie buiten de aanbidding te houden is niet in lijn met de eisen zoals gesteld in de uitvraag. Dit betreft onder meer de migratie van klantinformatie en contracten uit diverse bronsystemen, zoals Exact, mail, Excel en Perfect View.

De gemeente begrijpt dat de omvang en kwaliteit van de beschikbare data invloed hebben op de kosteninschatting. Tegelijkertijd is het van belang dat inschrijvers op basis van de beschikbare informatie een reële inschatting maken, eventueel met een onderbouwde risicomarge. Na gunning kunnen nadere keuzes over migratiescenario's in overleg worden afgestemd, maar de financiële dekking dient vooraf geborgd te zijn binnen de inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 5.1 Gunningscriterium: Prijs

**Vraag:**

U heeft een plafondbedrag vastgesteld van 75.000 euro. Dit bedrag is onzes inziens niet toerijkend om een implementatie uit te voeren waarbij wordt voldaan aan de geformuleerde behoeften. Wij vragen u het plafond minimaal te verhogen naar minimaal 200.000 euro.

**Antwoord:**

De gemeente heeft op dit moment eenmalige en structurele plafondbedragen vastgesteld. De gemeente erkent dat deze bedragen mogelijk niet toereikend zijn in verhouding tot de gevraagde functionaliteit en inspanning.

De gemeente is voornemens om de plafondbedragen te heroverwegen. Indien hier aanleiding toe is, zal dit worden verwerkt in een rectificatie via TenderNed. Tot dat moment geldt het huidige plafondbedrag zoals opgenomen in de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

9 sep 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.4.2 Technische bekwaamheid - Referentie

**Vraag:**

Technische bekwaamheid dient te worden aangetoond middels het opleveren van een referentieproject. Als randvoorwaarde geldt dat de referentie nog steeds loopt of is beëindigd na 1 oktober 2022. Daarnaast moet het een referentieproject bij een gemeente met minimaal 100.000 inwoners. In Nederland zijn er 32 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. Van deze 100.000+ gemeenten zijn er slechts enkelen die in het recente verleden een CRM systeem hebben geïmplementeerd. Dit maakt dat u met deze kerncompetentie (onbedoeld) een groot deel van de marktpartijen uitsluit en zelfs de kans loopt dat er geen enkele leverancier kan inschrijven. Wij begrijpen de relevantie van recente domeinkennis. Wij stellen daarom voor om het aantal bij te stellen naar 50.000. Bent u hiermee hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De gemeente 's-Hertogenbosch begrijpt dat de huidige eis met betrekking tot het inwoneraantal van de referentiegemeente mogelijk beperkend werkt voor marktpartijen. De eis is oorspronkelijk gesteld om de relevantie en schaalgrootte van de referentie te waarborgen, passend bij de omvang van onze organisatie.

Tegelijkertijd hechten wij waarde aan een breed en eerlijk speelveld. Gemeenten vanaf 50.000 inwoners kennen doorgaans voldoende organisatorische complexiteit en schaalgrootte om als relevante referentie te dienen.

Wij stemmen daarom in met uw voorstel om de ondergrens bij te stellen naar 50.000 inwoners.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 9 sep 2025

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
PoC

**Vraag:**

Kunt u aangeven wat de exacte scope is van de eventuele POC, zodat wij een passend kostenvoorstel kunnen opstellen?

**Antwoord:**

Ja. De gemeente besluit vóór gunning of een Proof of Concept (PoC) wordt uitgevoerd. Dit gebeurt op basis van de ingediende inschrijving en de context van de opdracht. Daarbij wordt gekeken naar de kwaliteit van het implementatieplan, de aangeboden functionaliteiten en de mate van aansluiting op de uitvraag. Ook wordt beoordeeld of de oplossing zich al bewezen heeft, en in hoeverre complexiteit en risico's aanleiding geven tot aanvullende toetsing. De PoC is optioneel, vindt plaats in een testomgeving en dient ter verificatie van de kernfunctionaliteiten zoals beschreven in bijlage 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Prijbsblad

**Vraag:**

Op basis van hoeveel gebruikers/licenties dienen de gebruikskosten van de applicatie te worden berekend?

**Antwoord:**

Op basis van de volgende aantallen: De gemeente start per 1 juli 2026 met

circa 20 gebruikers. In het derde kwartaal van 2026 wordt uitgebreid met circa 15 gebruikers en in het vierde kwartaal met circa 70 gebruikers. Het totaal van circa 105 gebruikers wordt daarmee gefaseerd bereikt binnen 2026. Deze fasering is opgenomen in de implementatieplanning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

EisAL11

**Vraag:**

Indien wij het groeipact niet ondertekenend hebben, maar wel de daarin opgenomen afspraken willen nastreven, is dit dan ook akkoord?

**Antwoord:**

Nee, het ondertekenen van het groeipact common ground is een expliciete eis in het Programma van Eisen. Het enkel nastreven van de daarin opgenomen afspraken zonder ondertekening is niet voldoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

EisAL11

**Vraag:**

Indien wij het groeipact nog niet ondertekent hebben, maar wel de ambitie hebben om dit te doen in 2026 en ons nu al conformeren aan de afspraken is dit dan ook akkoord?

**Antwoord:**

Nee, het ondertekenen van het groeipact common ground is een expliciete eis in het Programma van Eisen. Het enkel nastreven van de daarin opgenomen afspraken zonder ondertekening is niet voldoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst

**Vraag:**

Wij hanteren standaard andere betalingstermijnen. Is het mogelijk hierover in overleg te treden?

**Antwoord:**

De gemeente bevestigt dat de betalingstermijn van 30 dagen, zoals opgenomen in de conceptovereenkomst, van toepassing blijft. Afwijking hiervan is niet mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
Prijssblad/EisKO3

**Vraag:**

Kunt u meer inzicht geven in de scope en de koppelingsmogelijkheden per koppeling, zodat wij per koppeling een realistische inschatting kunnen maken?

**Antwoord:**

Bijlage 4 : Programma van Eisen, onderdeel KO, bevat een overzicht van de gevraagde koppelingen, inclusief doel en richting. De koppelingen betreffen o.a. KvK, Unit4 (ErpX), GroenVision, GFacility, Wizzr en Microsoft Azure AD. Voor elke koppeling geldt dat deze moet voldoen aan de gemeentelijke integratielaag en audittrail-eisen. De exacte scope van de koppeling met het vacature- en matchingsysteem wordt later afgebakend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
Implementatie/prijssblad

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel sjablonen er naar verwachting benodigd zijn voor de implementatie?

**Antwoord:**

De verwachting is dat dit aantal rondom de 70 sjablonen uitkomt. Dit dient nader bekeken te worden tijdens de implementatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Prijsblad

**Vraag:**

Indien wij uitgaan van de 105 gebruikers die in de training genoemd worden en dit terugrekenen naar maandelijkse kosten over een periode van 10 jaar, komen wij uit op circa €15 per gebruiker (exclusief koppelingen). Dit bedrag is naar onze mening niet realistisch, aangezien gangbare CRM-licenties met de gevraagde functionaliteit doorgaans tussen de €40 en €60 per gebruiker liggen. Ziet u mogelijkheden om het budget te verruimen zodat dit meer marktconform wordt? zodat het ook interessant is om in te schrijven voor leveranciers.

**Antwoord:**

De gemeente heeft op dit moment eenmalige en structurele plafondbedragen vastgesteld. De gemeente erkent dat deze bedragen mogelijk niet toereikend zijn in verhouding tot de gevraagde functionaliteit en inspanning.

De gemeente is voornemens om de plafondbedragen te heroverwegen. Indien hier aanleiding toe is, zal dit worden verwerkt in een rectificatie via TenderNed. Tot dat moment geldt het huidige plafondbedrag zoals opgenomen in de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Prijbsblad

**Vraag:**

Staat u ervoor open om de kosten lineair af te bouwen, waarbij de licentiekosten in de beginfase hoger zijn en vervolgens geleidelijk lager worden richting het einde van de 10-jaarsperiode?

**Antwoord:**

Niet akkoord. In het beschrijvend document is een prijsplafond opgenomen voor de jaarlijkse kosten over een periode van 10 jaar, met als uitgangspunt een gelijkmatige verdeling van kosten. Dit draagt bij aan transparantie, voorspelbaarheid en budgetbeheersing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Een lineaire afbouw waarbij de kosten in de beginjaren hoger zijn, past niet binnen dit uitgangspunt en kan leiden tot disproportionele lasten in de initiële fase. De inschrijfprijs dient daarom gebaseerd te zijn op een evenwichtige spreiding binnen het huidige totale plafond van €200.000.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
Eis KO3

**Vraag:**

Kunt u meer inzicht geven in het doel van iedere koppeling en wat hiermee precies beoogd wordt?

**Antwoord:**

Bijlage 4; het Programma van Eisen, onderdeel KO, bevat een overzicht van de gevraagde koppelingen, inclusief doel en richting. De koppelingen

betreffen o.a. KvK, Unit4 (ErpX), GroenVision, GFacility, Wizzr en Microsoft Azure AD. Voor elke koppeling geldt dat deze moet voldoen aan de gemeentelijke integratielaag en audittrail-eisen. De exacte scope van de koppeling met het vacature- en matchingsysteem wordt later afgebakend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Eis KO3

**Vraag:**

Kunt u daarnaast per koppeling aangeven wat de functionele wensen zijn, welke data gesynchroniseerd dient te worden en in welke richting deze synchronisatie moet plaatsvinden?

**Antwoord:**

De functionele wensen zijn deels beschreven in Bijlage 4 : Programma van Eisen, onderdeel KO. Synchronisatie betreft o.a. relatiegegevens, contractinformatie, MVOI-indicatoren en authenticatiegegevens. Richting van synchronisatie is wisselend: sommige koppelingen zijn raadplegend (zoals KvK), andere tweezijdig (zoals GroenVision). Exacte datavelden en richtingen dienen in overleg te worden afgestemd tijdens implementatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Eis KO3/Prijsblad

**Vraag:**

Aangezien op dit moment nog onbekend is welke matchingtool gebruikt zal worden en wat de scope hiervan zal zijn, is het voor ons niet mogelijk een concrete inschatting te maken. Kunt u bevestigen dat dit onderdeel vooralsnog buiten beschouwing kan worden gelaten?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt. In Bijlage 4 : Programma van Eisen, onderdeel KO, staat expliciet vermeld dat de koppeling met het vacature- en matchingsysteem nog moet worden aanbesteed en dat de exacte scope en verantwoordelijkheid later worden afgebakend. Dit onderdeel hoeft dus niet meegenomen te worden in de inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Eis KO3/Prijsblad

**Vraag:**

Klopt het dat, zodra de archiverings- en documentgeneratiefunctie in het CRM is opgenomen, er geen koppeling meer nodig is met het zaaksysteem? En deze dus niet mee genomen hoeft te worden.

**Antwoord:**

Nee, dat klopt niet. Het Programma van Eisen, onderdeel Archief functie, stelt dat een koppeling met het huidige zaaksysteem Djuma verplicht is, ongeacht of het CRM zelf archiveringsfunctionaliteit bevat. De koppeling is nodig om te voldoen aan de Archiefwet en moet worden meegenomen in

zowel het implementatieplan als de inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Implementatiekosten

**Vraag:**

De door u gewenste implementatie (inrichting, migratie, koppelingen, training en adoptie) is aanzienlijk omvangrijker dan wat met een budget van € 75.000 realistisch geleverd kan worden. Daarbij is onduidelijk of dit bedrag betrekking heeft op de implementatie van slechts één afdeling, of op een gefaseerde uitrol naar meerdere afdelingen. Dit heeft directe impact op de benodigde inzet en de daarmee samenhangende kosten.

**Antwoord:**

De gemeente heeft op dit moment eenmalige en structurele plafondbedragen vastgesteld. De gemeente erkent dat deze bedragen mogelijk niet toereikend zijn in verhouding tot de gevraagde functionaliteit en inspanning.

De gemeente is voornemens om de plafondbedragen te heroverwegen. Indien hier aanleiding toe is, zal dit worden verwerkt in een rectificatie via TenderNed. Tot dat moment geldt het huidige plafondbedrag zoals opgenomen in de uitvraag.

De gemeente start per 1 juli 2026 met circa 20 gebruikers. In het derde kwartaal van 2026 wordt uitgebreid met circa 15 gebruikers en in het vierde kwartaal met circa 70 gebruikers. Het totaal van circa 105 gebruikers wordt daarmee gefaseerd bereikt binnen 2026. Deze fasering is opgenomen in de implementatieplanning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Implementatie

**Vraag:**

In de stukken zijn processen uitgevraagd zoals opportunity management, offertegeneratie en een integratie met ERP voor facturatie. Deze processen zijn in de huidige documentatie onvoldoende duidelijk uitgewerkt, maar op basis van onze ervaring weten wij dat de implementatie van dergelijke processen substantieel complex en kostbaar is. Onder de huidige budgettaire kaders kan dit niet worden gerealiseerd.

**Antwoord:**

De gemeente heeft op dit moment eenmalige en structurele plafondbedragen vastgesteld. De gemeente erkent dat deze bedragen mogelijk niet toereikend zijn in verhouding tot de gevraagde functionaliteit en inspanning.

De gemeente is voornemens om de plafondbedragen te heroverwegen. Indien hier aanleiding toe is, zal dit worden verwerkt in een rectificatie via TenderNed. Tot dat moment geldt het huidige plafondbedrag zoals opgenomen in de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Licentiemodel en gebruikersaantallen

**Vraag:**

Het is onduidelijk waarop de licentiekosten moeten worden gebaseerd: de start met circa 20 gebruikers, de uitbreiding naar circa 105 gebruikers, of de eis van 250 gelijktijdige gebruikers. Daarbij hanteren wij – zoals eerder aangegeven in de marktconsultatie – een named user model. De eis van 250 concurrent users sluit ons hierdoor onterecht uit, terwijl dit niet aansluit bij het marktmodel dat door toonaangevende leveranciers wordt gehanteerd.

**Antwoord:**

De gemeente start per 1 juli 2026 met circa 20 gebruikers. In het derde kwartaal van 2026 wordt uitgebreid met circa 15 gebruikers en in het vierde kwartaal met circa 70 gebruikers. Het totaal van circa 105 gebruikers wordt daarmee gefaseerd bereikt binnen 2026. Deze fasering is opgenomen in de implementatieplanning.

De eis van circa 200 gelijktijdige gebruikers, zoals opgenomen in het Programma van Eisen, betreft een performance-eis en is bedoeld om toekomstige schaalbaarheid te waarborgen. Dit houdt mede verband met mogelijke uitbreiding van functionaliteit richting externe relaties via een portaal. Er is geen licentie-eis gebaseerd op 250 concurrent users.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Oriëntatie MKB vs. enterprise

**Vraag:**

De huidige uitvraag lijkt sterk MKB-georiënteerd, met beperkte budgetten. Tegelijkertijd sluiten de ambities en de gevraagde scope (brede CRM-processen, integraties met ERP en uitgebreide adoptie) juist aan bij een enterprise-oriëntatie. Deze discrepantie maakt het voor marktpartijen lastig

om de opdracht op een passende en haalbare manier te benaderen.

**Antwoord:**

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft de opdracht bewust toegankelijk gemaakt voor het MKB, zoals vermeld in het beschrijvend document. Tegelijkertijd is gekozen voor een ambitieuze scope die aansluit bij de strategische doelstellingen van de gemeente. De combinatie van toegankelijkheid en inhoudelijke ambitie is bedoeld om zowel innovatieve MKB-partijen als ervaren leveranciers uit te nodigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:**

11 sep 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Vragenrondes

**Vraag:**

De procedure voorziet in slechts één vragenronde. Door de onduidelijkheid in de uitgevraagde grootte moeten we de eerste vragenronde gebruiken om te toetsen of deze aanbesteding voor ons haalbaar is en of wij zinvol verder kunnen investeren in een inschrijving. Een tweede vragenronde benutten wij vervolgens voor inhoudelijke verdieping. In dit geval is deze mogelijkheid er niet, waardoor wij terughoudend zijn om tijd en middelen te investeren zolang er geen duidelijkheid is over de budgettaire kaders en uitgangspunten.

**Antwoord:**

De mogelijke rectificatie, zoals benoemd bij eerdere antwoorden, zal tevens leiden tot een extra mogelijkheid om vragen te stellen tijdens een 2e Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-applicatie

**Beantwoord op:** 11 sep 2025