

Algemene informatie

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

Toelichting:

In een aantal vragen was een naam van een software oplossing opgenomen. Daar waar van toepassing is deze naam vervangen door XX om de anonimiteit van de vragensteller te waarborgen.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 54 **Onderwerp:** Beschrijvend document

Vraag:

Welke onderdelen wenst u concreet terug te zien onder het punt Inrichting techniek en koppelingen (inclusief architectuurplaat) in het implementatieplan?

Antwoord:

Onderdelen van de implementatie zijn, de implementatie, doel- en solution architectuur, planning implementatie techniek en koppelingen, met daarin de acties opgenomen die van opdrachtgever worden verwacht en het testplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr. 55 **Onderwerp:** Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de definitieve demo-data 25 en 26 november zijn,

gezien er meerdere data gecommuniceerd worden in het beschrijvende document?

Antwoord:

Demo's vinden fysiek plaats op 25 of 26 november. Deze zijn aangepast na rectificatie en terug te vinden in artikel 3.2 Planning van de aanbesteding

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Wij hanteren standaard andere betalingstermijnen voor eenmalige kosten (50% vooraf en 50% bij oplevering). Staat u open voor overleg hierover?

Antwoord:

Zie hiervoor ons eerder gegeven antwoord op vraag 40 uit de vorige Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Acht u het toegestaan om voor het implementatieplan meer dan drie pagina's aan te leveren, of mogen wij verwijzen naar een bijlage voor een nadere toelichting?

Antwoord:

De gemeente gaat akkoord met een verruiming naar maximaal 5 A4 pagina's. Het is niet toegestaan om extra bijlages voor nadere toelichting toe te voegen, extra pagina's worden niet beoordeeld. Maak het plan compact en concreet. De gevraagde planning (tijdslijn) mag separaat worden toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Welke risico's ziet de gemeente zelf bij de implementatie, rekening houdend met de eigen organisatie?

Antwoord:

De gemeente onderkent dat een succesvolle implementatie van een CRM-applicatie zorgvuldige afstemming vraagt met de bestaande organisatie en haar processen. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- Datakwaliteit en versnippering: De huidige informatie is verspreid over meerdere bronnen, zoals Excel, e-mail en PerfectView.

- Organisatorische dynamiek: De organisatie is in ontwikkeling en onderhevig aan veranderingen.

Deze punten worden niet als belemmeringen gezien, maar als beheersbare

aandachtspunten die met goede samenwerking en een realistische planning kunnen worden aangepakt. Voor verdere toelichting wordt verwezen naar gunningscriterium 5.3 en de aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, Artikel 1.1

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, Artikel 1.1

In dit artikel wordt verwezen naar meerdere documenten (Nota van Inlichtingen, Beschrijvend Document met bijlagen, GIBIT 2023 en de offerte). In de GIBIT 2023 (artikel 2.5) is een rangorde van documenten bepaald in geval van tegenstrijdigheden. Kan de gemeente bevestigen dat deze rangorde eveneens van toepassing is op alle in artikel 1.1 genoemde documenten, of is de gemeente bereid om expliciet een rangorde op te nemen in de overeenkomst teneinde eventuele onduidelijkheden te voorkomen?"

Antwoord:

De rangorde is in artikel 16.3 van de concept overeenkomst expliciet vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikelen 4.1 en 5.2

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikelen 4.1 en 5.2

Artikel 4.1 bepaalt dat de ingangsdatum van de overeenkomst mogelijk met 4 tot 6 weken verschuift als gevolg van de uitvoering van een PoC. Artikel 5.2 bevat een vaste deadline van 31 december 2026 voor voltooiing van de implementatie. Kan de gemeente bevestigen dat alle in het implementatieplan opgenomen deadlines, waaronder de uiterste implementatiedatum van 31 december 2026, evenredig opschuiven indien de ingangsdatum door de PoC wijzigt? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de gemeente deze koppeling expliciet vast te leggen in de overeenkomst."

Antwoord:

Bij besluit tot PoC kan het zijn dat de ingangsdatum verschuift. In die situatie schuift de einddatum van de overeenkomst mee, zodat de uiteindelijke looptijd gelijk blijft. De uiterste termijn voor de afronding van de implementatie van de twee afdelingen die onderdeel uitmaken van de oorspronkelijke opdracht is en blijft 31 december 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 4.2

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 4.2

In artikel 4.2 is bepaald dat de overeenkomst maximaal drie keer kan worden verlengd met telkens twee jaar. Kan de gemeente bevestigen dat bij iedere verlenging de licentievergoedingen voor de standaardprogrammatuur kunnen

worden aangepast? Zo ja, op basis van welke voorwaarden of indexeringsmethodiek vindt deze aanpassing plaats? Klopt het dat hierbij de indexeringsregeling van de GIBIT 2023 (CBS-index J62) wordt gevolgd?"

Antwoord:

De indexering van de overeenkomst is geregeld, zie bijlage 2 - GIBIT2023 artikelen 11.8 en 11.9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 12.2

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 12.2

De tekst van artikel 12.2 lijkt onvolledig: "Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar ...". De bepaling eindigt abrupt en specificereert niet wanneer of hoe de facturatie plaatsvindt. Kan de gemeente bevestigen wat de volledige en juiste tekst van dit artikel is, en zo nodig een gecorrigeerde versie publiceren, zodat duidelijk is wanneer en op welke wijze de jaarlijkse vergoedingen voor de Gebruiksrechten opeisbaar en factureerbaar zijn?"

Antwoord:

Tekstfout gecorrigeerd: 'Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.' (punt toegevoegd) De concrete facturatie#wijze (jaarlijks/periode, pro rata bij start) wordt daarbij expliciet gemaakt; uitgangspunt is dat geen vergoeding verschuldigd is vóór ingebruikname voor productieve doeleinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 12.2

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 12.2

Wij merken op dat de licentievergoedingen voor de standaardprogrammatuur feitelijk al verschuldigd zijn vanaf het moment dat de implementatie start, omdat de licenties vanaf dat moment geactiveerd moeten worden en opdrachtnemer deze verplichtingen direct aan de softwareleverancier moet voldoen. Is de gemeente bereid te bevestigen dat de licentievergoedingen per jaar vooraf worden betaald, zodat opdrachtnemer deze kosten één-op-één kan doorbelasten? Dit voorkomt onnodige kostenstijgingen en waarborgt een doelmatige inzet van publieke middelen. Indien de gemeente hiermee niet akkoord is, verzoeken wij om een duidelijke toelichting op de overwegingen hiervoor."

Antwoord:

Niet akkoord. Jaarlijkse licentievergoedingen worden niet standaard vooruitbetaald. Facturatie vindt plaats zoals contractueel overeengekomen (betalingstermijn 30 dagen)

Het beschrijvend document en de conceptovereenkomst (art. Vergoedingen) bepalen dat facturatie plaatsvindt na ingebruikname voor productieve doeleinden en conform overeengekomen termijnen (30 dagen). Vooruitbetaling zou strijdig zijn met gemeentelijke financiële kaders en GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 16.3

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 16.3

Is de gemeente bereid artikel 16.3 samen te voegen met artikel 1.1, zodat in één bepaling zowel de opsomming van de relevante documenten als de rangorde bij eventuele tegenstrijdigheden wordt vastgelegd? Dit draagt bij aan overzichtelijkheid en rechtszekerheid en voorkomt mogelijke interpretatieverschillen."

Antwoord:

Niet akkoord. De huidige opzet borgt overzicht en bevat al een rangordebepaling; de gemeente handhaaft de structuur van de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 16.3 / 16.5

Vraag:

"Bijlage 9 – Conceptovereenkomst, artikel 16.3 / 16.5

In artikel 16.5 van het beschrijvend document wordt artikel 16.4 van de GIBIT 2023 gewijzigd naar een aansprakelijkheidslimiet van tienmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal vijftienmaal de Jaarvergoeding per jaar. Wij merken op dat:

- Dit een aanzienlijke afwijking is van de standaard GIBIT-bepaling (art. 16.4), die normaliter uitgaat van 1× de Jaarvergoeding per gebeurtenis en 2× per jaar.
- De gekozen limieten (10× en 15×) disproportioneel hoog zijn en geen

redelijke verhouding hebben tot de aard en omvang van de opdracht.

- Deze bepaling schijnzekerheid biedt voor de gemeente, maar in werkelijkheid leidt tot hogere inschrijvingsprijzen: opdrachtnemers moeten het extra risico verdisconteren, wat direct kostprijsverhogend werkt en de mededinging beperkt.
- Artikel 1.10 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012 vereist dat eisen, voorwaarden en criteria in een aanbesteding in een redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. De voorgestelde aansprakelijkheidslimiet lijkt hiermee in strijd te zijn.

Kan de gemeente bevestigen dat zij de aansprakelijkheidslimiet zal terugbrengen naar een marktconforme en proportionele grens (bijvoorbeeld 1× de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal 2× de Jaarvergoeding per jaar)? Indien de gemeente toch vasthoudt aan de huidige limiet, verzoeken wij om een gemotiveerde toelichting hoe deze bepaling zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel van art. 1.10 Aw 2012."

Antwoord:

Niet akkoord. Naar aanleiding van vraag 20 in de eerste NvI is de hoogte van artikel 16.4 aangepast naar 10× per gebeurtenis, max. 15× per jaar; dit blijft gehandhaafd.

Deze limiet is reeds aangepast in lijn met GIBIT 2023 en gemeentelijk risicobeleid. Verdere verlaging zou onvoldoende dekking bieden voor potentiële schade en is niet proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

"Beschrijvend document, paragraaf 2.12 Social Return

Vraag:

"Beschrijvend document, paragraaf 2.12 Social Return

In het beschrijvend document is bepaald dat opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde dient te besteden aan Social Return. Gezien de aard

van deze opdracht – de implementatie van een CRM-oplossing die uitsluitend door hooggespecialiseerde professionals met specifieke platformkennis kan worden uitgevoerd – achten wij het niet realistisch om deze verplichting in te vullen via directe arbeidsplaatsen binnen het projectteam.

Kan de gemeente daarom bevestigen dat Social Return in dit geval ook op alternatieve wijze mag worden ingevuld, bijvoorbeeld door:

- het aanbieden van opleidingsplaatsen, stages of leer-werktrajecten in een ondersteunende rol;
- het faciliteren van kennisoverdracht of trainingen buiten het projectteam;
- het leveren van maatschappelijke bijdragen, zoals sponsoring van maatschappelijke initiatieven of inzet op andere gemeentelijke projecten?

Op deze wijze kan Social Return op een doelmatige manier worden ingevuld, passend bij de aard van deze opdracht en zonder dat dit leidt tot onhaalbare verplichtingen binnen het specialistische projectteam."

Antwoord:

In beginsel mogelijk, mits passend binnen de Beleids# en uitvoeringsregels social return 2025 van de gemeente en in afstemming met de SR#adviseur. De concrete invulling wordt per opdracht vastgelegd. Zie hiervoor ook het paragraaf 2.12 van het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

"GIBIT 2023, artikel 4.2

Vraag:

"GIBIT 2023, artikel 4.2

Wij gaan ervan uit dat de in het Implementatieplan genoemde einddata voor implementatie niet als fatale termijnen gelden. Conform het Burgerlijk Wetboek en het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet 2012 is bij overschrijding van een termijn eerst een ingebrekestelling vereist, met

een redelijke hersteltermijn waarbinnen opdrachtnemer alsnog kan nakomen. Kan de gemeente bevestigen dat dit uitgangspunt ook van toepassing is op de in het Implementatieplan opgenomen deadlines?"

Antwoord:

Niet akkoord. De termijnen uit art. 4.2 zijn fataal, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Fatale termijnen zijn noodzakelijk om de planning (livegang uiterlijk 31-12-2026) te borgen. Afwijking zou risico geven op niet-tijdige implementatie en contractuele onzekerheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:

"GIBIT 2023, artikel 6.5

Vraag:

"GIBIT 2023, artikel 6.5

Artikel 6.5 bepaalt dat kosten voor aanpassingen aan het applicatielandschap tijdens de implementatie volledig voor rekening van de leverancier komen indien deze niet in het aanbod en/of risicoanalyse zijn voorzien, maar "wel hadden behoren te worden voorzien". Deze bepaling is problematisch, omdat:

- de term "had behoren te voorzien" te vaag en open is, waardoor opdrachtnemer een onbepert en niet objectiveerbaar risico draagt;
- dit leidt tot een eenzijdige en disproportionele risicodistributie, hetgeen in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel van artikel 1.10 Aw 2012;
- het uitgangspunt van een aanbesteding moet zijn dat risico's evenwichtig worden verdeeld, waarbij opdrachtnemer alleen verantwoordelijk kan zijn voor aantoonbaar verwijtbare tekortkomingen.

Kan de gemeente bevestigen dat in dergelijke gevallen wordt uitgegaan van gezamenlijke verantwoordelijkheid en dat partijen samen tot een redelijke oplossing komen, waarbij kosten op evenwichtige wijze worden verdeeld? Indien de gemeente dit niet aanpast, verzoekt gegadigde om een gemotiveerde toelichting waarom van het proportionaliteitsbeginsel wordt afgeweken en waarom dit risico onevenredig bij de opdrachtnemer wordt

gelegd."

Antwoord:

Dit kunnen we niet bevestigen. De gemeente handhaaft GIBIT 2023 en de contractuele uitgangspunten. Risico's en aannames worden door inschrijver onderbouwd in de risicoanalyse van het implementatieplan; eventuele afwijkingen verlopen via het wijzigingsproces na gunning. Er volgt geen tekstuele aanpassing.

De bepaling legt verantwoordelijkheid bij leverancier voor voorzienbare aanpassingen in het applicatielandschap. Dit is essentieel voor continuïteit en risicobeheersing. Afwijking zou strijdig zijn met gemeentelijke architectuurprincipes en een afwijking van GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

"GIBIT 2023, artikel 8.2

Vraag:

"GIBIT 2023, artikel 8.2

Artikel 8.2 bepaalt dat de leverancier voorafgaand aan de implementatie preventieve testen uitvoert. Wij merken op dat de kosten van dergelijke preventieve testen niet zijn inbegrepen in de inschrijfprijs van gegadigde en in beginsel voor rekening van de opdrachtgever zouden dienen te komen. Kan de gemeente bevestigen dat deze kosten door de gemeente worden gedragen? Indien de gemeente dit anders ziet, verzoeken wij om een duidelijke motivering waarom deze kosten voor rekening van de opdrachtnemer zouden moeten komen."

Antwoord:

Deze kosten maken onderdeel uit van de inschrijfprijs. Alle bijkomende kosten voor de uitgevraagde opdracht dienen te zijn verdisconteerd; na gunning geen extra kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

"GIBIT 2023, artikel 10.14 (ii)

Vraag:

"GIBIT 2023, artikel 10.14 (ii)

Artikel 10.14 (ii) bepaalt dat opdrachtgever gerechtigd is om updates en upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door leverancier te verlenen onderhoud. Wij merken op dat deze bepaling in de praktijk niet uitvoerbaar en disproportioneel is bij een SaaS-platform als XX:

- Eén versie: XX kent slechts één versie, namelijk de meest recente. Alle klanten wereldwijd gaan automatisch mee met deze versie. Het weigeren of uitstellen van updates is technisch onmogelijk.

- Backwards compatibility: Nieuwe releases van XX zijn altijd backwards compatible. Opdrachtgever behoudt volledige keuzevrijheid om nieuwe functionaliteit wel of niet te activeren. In 25 jaar XX is slechts één keer functionaliteit verplicht gesteld (2FA), en dat betrof een noodzakelijke beveiligingsmaatregel.

- Onderhoud & security: Het uitstellen van updates leidt in SaaS-omgevingen altijd tot risico's op beveiliging, compliance (AVG), en continuïteit van de dienstverlening. Het idee dat onderhoud kan worden geleverd op verouderde software is feitelijk onjuist en creëert slechts schijnzekerheid.

- Proportionaliteit: Volgens art. 1.10 Aw 2012 moeten voorwaarden in redelijke verhouding staan tot de opdracht. Het eisen van een recht dat feitelijk niet bestaat, en dat alleen extra risico's en kosten genereert, is niet proportioneel.

Wij verzoeken de gemeente daarom deze bepaling aan te passen zodat het verzoek tot uitstel van updates weliswaar door de opdrachtgever kan worden gedaan, maar opdrachtnemer de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid behoudt om onderhoud, beveiliging en compliance te waarborgen. Alleen zo ontstaat een uitvoerbare en realistische regeling, passend bij de aard van deze opdracht."

Antwoord:

De bepaling blijft ongewijzigd van kracht.

Onderbouwing: GIBIT 2023 is integraal van toepassing en het beschrijvend document noch de conceptovereenkomst voorziet in een aanpassing van artikel 10.14(ii). Het recht van de opdrachtgever om updates/upgrades te weigeren blijft dus formeel bestaan.

Praktische toepassing in SaaS-context:

- Technische platformupdates (bijvoorbeeld beveiligingspatches en release-upgrades) kunnen in een SaaS-omgeving niet worden geweigerd, omdat er slechts één actuele versie beschikbaar is. Deze updates worden door de leverancier zonder meerprijs uitgevoerd, conform de onderhoudsverplichting (zie conceptovereenkomst, paragraaf "Onderhoud").
- Nieuwe functionaliteit of optionele features kan in overleg worden geactiveerd of uitgesteld, mits dit geen risico oplevert voor beveiliging, compliance of continuïteit. Deze afspraken worden vastgelegd in de SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

"GIBIT 2023 , artikel 11.5

Vraag:

"GIBIT 2023 , artikel 11.5

In artikel 11.5 is bepaald: "Alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht dienen uiterlijk op 6 januari te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen." Wij verzoeken de gemeente deze bepaling te schrappen. Een harde deadline van 6 januari is in de praktijk niet altijd haalbaar, zeker bij omvangrijke projecten of bij werkzaamheden die kort voor de jaarwisseling zijn uitgevoerd. Dit legt een onnodig en disproportioneel risico bij de opdrachtnemer.

Kan de gemeente bevestigen dat deze bepaling wordt verwijderd? Indien de gemeente hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij om:

- een in redelijkheid langere termijn te gunnen voor facturatie na de jaarwisseling, en
- een duidelijke toelichting waarom de datum van 6 januari strikt noodzakelijk zou zijn in het licht van de aard van deze opdracht."

Antwoord:

Niet akkoord. De bepaling over facturatie vóór 6 januari blijft gehandhaafd.

Dit waarborgt namelijk tijdige verwerking in het begrotingsjaar en sluit aan bij gemeentelijke financiële processen. De clausule bevat al flexibiliteit ("tenzij anders overeengekomen").

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

"GIBIT 2023, Artikel 11.9

Vraag:

"GIBIT 2023, Artikel 11.9

Leverancier is gerechtigd prijsstijgingen van derdenprogrammatuur door te belasten mits deze prijsstijgingen voorzienbaar waren. Kunt u toelichten of de kosten van derdenprogrammatuur gedurende de initiële termijn en/of de eventuele verlengingen tussentijds aangepast mogen worden, dan wel dat deze prijsvast zijn? Kan u tevens aangeven wat onder u onder niet voorzienbaar verstaat, met andere woorden, wat is voor u een niet voorzienbare prijswijziging?"

Antwoord:

De indexering van de overeenkomst is geregeld, zie bijlage 2 - GIBIT2023 artikelen 11.8 en 11.9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

"GIBIT 2023, artikel 16.4

Vraag:

"GIBIT 2023, artikel 16.4

Gegadigde wenst – zoals gebruikelijk in de ICT-markt – aansprakelijkheid voor indirecte schade (gevolgschade) nadrukkelijk uit te sluiten. Omdat de wet geen definitie kent van “indirecte” of “gevolgschade”, stellen wij voor expliciet te benoemen welke schadeposten hieronder vallen en worden uitgesloten, waaronder:

- gedeerde winst en gemiste besparingen;
- verlies of verminking van data en herstelkosten van data;
- schade door bedrijfsstagnatie of productieverlies;
- reputatie- en imagoschade, verlies van goodwill;
- claims van derden die voortvloeien uit bovengenoemde schade;
- boetes of sancties van toezichhouders die niet direct het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van de leverancier;
- interne uren/kosten van opdrachtgever (management en personeel) die verband houden met herstel van de tekortkoming;
- gevolgschade door vertraging in projecten of keteneffecten bij andere systemen.

Kan de gemeente bevestigen dat deze uitsluiting wordt opgenomen, zodat de overeenkomst aansluit bij gangbare marktpraktijk en een evenwichtige risicoverdeling ontstaat? Indien de gemeente dit niet wenst te doen, verzoeken wij om een gemotiveerde toelichting waarom het proportioneel en noodzakelijk wordt geacht opdrachtnemer voor dit type schade aansprakelijk te houden, en hoe dit zich verhoudt tot artikel 1.10 Aw 2012."

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente wijkt niet af van de eerder ingenomen lijn; het onderscheid direct/indirect is juridisch onduidelijk en het BW biedt voldoende waarborgen. Zie ook het eerder gegeven antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

"Technische Architectuur / Beschrijvend document

Vraag:

"Technische Architectuur / Beschrijvend document

Kan de gemeente bevestigen dat bij de implementatie van het CRM-systeem gebruik wordt gemaakt van de gemeentelijke integratielaag? Zo ja:

- Welke integratielaag wordt concreet toegepast (bijv. Service Gateway / ESB /Broker, inclusief gebruikte standaarden)?

- Welke koppelingen dienen via deze integratielaag te verlopen en welke uitzonderingen zijn mogelijk?"

Antwoord:

Ja. Koppelingen verlopen via de gemeentelijke integratielaag conform de architectuurkaders.

- zie bijlage 5 - Technische architectuur

- de koppelingen lopen via de integratielaag, tenzij anders overeengekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis BH-3

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis BH-3

Eis BH-3 bepaalt dat de oplossing een "acceptabele en goed werkbare performance" moet hebben voor circa 200 gelijktijdige gebruikers. Daarbij worden enkele responstijden genoemd, maar deze lijst is "niet uitputtend". Tot slot staat in de eis: "Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van de opdracht."

Wij merken op dat deze formulering op meerdere punten juridisch onduidelijk en potentieel disproportioneel is in de zin van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012:

- Het begrip "acceptabel en goed werkbaar" is niet objectief gedefinieerd en biedt geen toetsbare norm voor beoordeling en acceptatie.
- De opsomming van responstijden is "niet uitputtend", hetgeen opdrachtnemer blootstelt aan onbepaalde en achteraf wijzigbare eisen.
- De laatste zin introduceert een subjectieve gebruikservaring ("het is duidelijk voor de gebruiker") als vangnet, zonder dat vaststaat hoe dit juridisch en technisch wordt getoetst.

Om te voldoen aan de beginselen van transparantie en proportionaliteit verzoeken wij de gemeente te verduidelijken:

- Hoe wordt "acceptabel en goed werkbaar" gedefinieerd en objectief vastgesteld bij acceptatie?
- Zijn de genoemde responstijden limitatief, of kan de gemeente nadien aanvullende performance-eisen stellen?
- Op welke wijze, met welke testmethode en in welke omgeving (dataset, load, infrastructuur) worden de responstijden gemeten?
- Hoe wordt de laatste zin uitgelegd: wat betekent het concreet dat "het voor de gebruiker duidelijk is dat de oplossing bezig is"? Kan dit worden vastgelegd in een toetsbare verplichting, bijvoorbeeld een statusindicator of voortgangsbalk binnen een vastgestelde termijn?

Wij verzoeken de gemeente deze punten te verduidelijken en/of de eis aan te passen, zodat opdrachtnemers hun risico's realistisch kunnen inschatten en een proportionele aanbieding kunnen doen."

Antwoord:

De gemeente is van mening dat met de formulering in eis BH-3 wel degelijk, met concrete reactietijden onderbouwd, een beeld is gegeven van de verwachtingen die gesteld worden aan de performance van de oplossing. Het is in een aanbesteding echter niet mogelijk om een uitputtende lijst van responstijden voor alle opdrachten in een applicatie op te nemen.

Wij zijn van mening dat de zin "Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van de opdracht." Juist ervoor zorgt dat er géén subjectiviteit in de beoordeling van de gebruiker zit, maar dat de softwareoplossing aan de gebruiker toont dat deze bezig is met het uitvoeren van de opdracht.

Bijvoorbeeld door middel van een statusindicator of voortgangsbalk of id. in

beeld te brengen wordt ervoor gezorgd dat er sprake is van een objectief waarneembaar signaal voor de gebruiker.

Metingen van de responstijden kunnen zowel in de acceptatieomgeving als in de productieomgeving plaatsvinden, waarbij in de productieomgeving wordt gemeten tijdens de reguliere werkzaamheden van gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis KO3

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis KO3

Het is ons uitgangspunt dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk kan zijn voor het realiseren van het berichtenverkeer tussen de CRM-oplossing (XX) en de gemeentelijke integratielaag (zoals beschreven in Bijlage 5 Technische Architectuur). Het berichtenverkeer en eventuele aanpassingen tussen de integratielaag en de overige gemeentelijke systemen (zoals GroenVision, GFacility, Wizzr, Unit4 en toekomstige systemen zoals vacature- en matching) vallen buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer en behoren daarom in redelijkheid niet tot zijn verantwoordelijkheid. Dit volgt tevens uit het proportionaliteitsbeginsel van art. 1.10 Aanbestedingswet 2012.

Kan de gemeente bevestigen dat deze afbakening wordt gehanteerd? Indien de gemeente hiervan wil afwijken, verzoeken wij om een duidelijke motivering waarom een opdrachtnemer wél verantwoordelijk zou worden gehouden voor systemen die hij niet beheert, licentieert of functioneel aanstuurt."

Antwoord:

De opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de gevraagde koppelingen met het CRM-systeem, waarbij de gemeente (opdrachtgever) de juiste doorgifte via de integratielaag garandeert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis OM1

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis OM1

In de eis is opgenomen dat voor de inrichting van de documentgenerator circa 70 sjablonen benodigd zijn, waarvan het definitieve aantal tijdens de implementatie wordt vastgesteld. Er wordt echter niet aangegeven hoeveel documenten de gemeente verwacht jaarlijks te zullen genereren via de oplossing.

Kan de gemeente aangeven:

- Hoeveel documenten naar verwachting jaarlijks via de documentgenerator zullen worden aangemaakt (indicatief, maar wel op basis van de huidige praktijk)?
- Of hierbij sprake is van piekbelastingen (bijvoorbeeld bulkdocumentgeneratie) en zo ja, hoe groot deze volumes zijn?
- Of er naast de genoemde 70 sjablonen nog additionele sjablonen (bijvoorbeeld correspondentie, rapportages of juridische documenten) moeten worden meegenomen in de inschatting?

Deze informatie is noodzakelijk om de implementatie-inspanning, performance-vereisten en opslagcapaciteit realistisch te kunnen inschatten en in de aanbieding mee te nemen."

Antwoord:

Op dit moment zijn geen exacte aantallen bekend; data is nu versnipperd. We hanteren circa 35 interne gebruikers in 2026 als uitgangspunt en ongeveer 70 sjablonen in totaal, als verwachting. Bulk/piekvolumes worden bij start ontwerp samen vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis OM1 (Documentgenerator)

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis OM1 (Documentgenerator)

In eis OM1 is opgenomen dat de oplossing een documentgenerator moet bevatten. Voor een correcte inrichting en inschatting van de benodigde functionaliteit is het noodzakelijk te weten welke typen documenten de gemeente hiermee wil genereren en in welke formaten deze beschikbaar moeten zijn.

Kan de gemeente specificeren:

- Om welke typen documenten het gaat (bijvoorbeeld e-mails, brieven, contracten, offertes, rapportages)?
- In welke bestandsformaten de documentgenerator deze documenten minimaal moet kunnen genereren en opslaan (bijvoorbeeld Word, PDF)?

Deze verduidelijking is noodzakelijk om de scope van de functionaliteit eenduidig vast te stellen en te voorkomen dat hierover tijdens de implementatie interpretatieverschillen ontstaan."

Antwoord:

De documentgenerator ondersteunt ten minste gegenereerde documenten op basis van sjablonen (bijv. brieven/offertes/correspondentie). Uitwissel# /opslagformaten worden tijdens ontwerp vastgelegd; PDF is in elk geval vereist i.v.m. archivering, Word (DOCX) heeft de voorkeur voor bewerkbare sjablonen. Dit wordt in het implementatieplan geconcretiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
79

Onderwerp:
"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Datamigratie IP2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Datamigratie IP2

Voor de uitvoering van datamigraties is het van belang om helder te hebben welke verantwoordelijkheden bij opdrachtgever en opdrachtnemer liggen. Onze aanpak is dat opdrachtnemer importtemplates beschikbaar stelt en dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het vullen van deze templates met volledige en kwalitatief goede data.

Kan de gemeente bevestigen dat zij voorafgaand aan of tijdens de conversie zelf zorgdraagt voor de benodigde activiteiten ten aanzien van datakwaliteit en opschoning, en dat deze werkzaamheden dus niet onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen? Indien de gemeente dit anders ziet, verzoeken wij om een duidelijke afbakening van welke werkzaamheden wél van opdrachtnemer worden verwacht."

Antwoord:

Het betreft een gedeelde verantwoordelijkheid: Leverancier levert importtemplates en voert de ETL/conversie uit; Opdrachtgever levert en bewaakt de datakwaliteit (aanlevering/opschoning/validatie). Dit wordt expliciet belegd in het implementatieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 21 okt 2025

Ref.nr.
80

Onderwerp:
"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Datamigratie IP2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Datamigratie IP2

Voor een succesvolle dataconversie is de beschikbaarheid van kwalitatief goede brondata cruciaal. Het is gebruikelijk dat de opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het opschonen en aanleveren van deze data, terwijl opdrachtnemer vervolgens de conversie uitvoert op basis van de door opdrachtgever aangeleverde bestanden.

Kan de gemeente bevestigen dat zij zorgdraagt voor de kwaliteit van de data en voor het vullen en aanleveren van de importtemplates (waarbij opdrachtnemer de formats/templates beschikbaar stelt), zodat opdrachtnemer de conversie correct kan uitvoeren? Indien dit anders wordt gezien, verzoeken wij om te verduidelijken op welke wijze de gemeente de data concreet beschikbaar stelt en welke kwaliteit hierbij kan worden gegarandeerd."

Antwoord:

Zie ook vraag en antwoord 79: Opdrachtgever vult en levert de migratiebestanden volgens de door Leverancier aangeleverde formats /templates mits dit passend is voor beheer opdrachtgever en anders wordt dit in overstemming vastgesteld; kwaliteitskaders (volledigheid, uniciteit, AVG) leggen we vooraf vast in het conversieplan(Onderdeel van implementatieplan).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Acceptatietesten IP2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Acceptatietesten IP2

In de documentatie staat dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de acceptatietesten. Wij wijzen erop dat volgens de gangbare contractpraktijk en het beginsel van transparantie en proportionaliteit (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012) de verantwoordelijkheid voor de feitelijke

uitvoering en formele acceptatie altijd bij de opdrachtgever ligt.

Wij gaan er daarom van uit dat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer beperkt is tot het faciliteren en organiseren van de acceptatietesten (bijvoorbeeld door het inrichten van de testomgeving, aanleveren van testscenario's en het bieden van ondersteuning), terwijl de feitelijke uitvoering van de tests en de formele goedkeuring van de resultaten uitsluitend geschieden door de key users en/of eindgebruikers van de opdrachtgever.

Kan de gemeente bevestigen dat dit uitgangspunt geldt?"

Antwoord:

Bevestigd. Opdrachtgever voert de feitelijke tests uit en verricht de formele acceptatie; Leverancier organiseert/faciliteert (testomgeving, scenario's, begeleiding) en coördineert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, beheer & support BH2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, beheer & support BH2
Voor een efficiënte samenwerking en beheersbaarheid van de servicedeskprocessen is het van belang dat er binnen de organisatie van de opdrachtgever een beperkte en duidelijk afgebakende set contactpersonen ("melders") richting de helpdesk van opdrachtnemer wordt aangewezen.

Kan de gemeente aangeven wie binnen de organisatie als bevoegd contactpersoon zal fungeren richting de helpdesk van opdrachtnemer (bijvoorbeeld key users, functioneel beheer of een centraal meldpunt), en bevestigen dat incidenten uitsluitend via deze aangewezen contactpersonen gemeld kunnen worden?"

Antwoord:

We werken met een beperkt aantal bevoegde contactpersonen (o.a. functioneel beheer/key users per domein en een centraal meldpunt). Dit wordt vastgelegd in de SLA (rollen, bereikbaarheid, routing).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, FU7, AI-functionality"

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, FU7, AI-functionality"

In de usecases wordt onder andere gesproken over ondersteuning van accountmanagers met AI-gestuurde aanbevelingen en analyses (bijvoorbeeld lead scoring). Voor een juiste inschatting van de gewenste oplossing is het van belang te weten hoe de gemeente deze functionaliteit waardeert.

Kan de gemeente aangeven of het gebruik van AI-functionality, zoals automatische lead scoring en aanbevelingen, wordt gezien als een meerwaarde ten opzichte van het werken met vooraf gedefinieerde selecties en rapportages? Indien dit niet als meerwaarde wordt gezien, kan de gemeente dan toelichten hoe deze functionaliteit zal worden meegewogen bij de beoordeling?"

Antwoord:

Inschrijver moet minimaal voldoen aan het gestelde in het PvE en heeft daarnaast de ruimte om in de gunningscriteria toegevoegde waarde voor de opdrachtgever in te brengen waarbij het gebruik van een AI-functionality een mogelijkheid kan zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, offertes FU6

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, offertes FU6

In de documentatie lezen wij dat de oplossing de mogelijkheid moet bieden om offertes te genereren. Het is echter niet duidelijk op welke wijze deze offertes tot stand dienen te komen. Begrijpen wij goed dat het hier gaat om het samenstellen van documenten op basis van sjablonen en relatiegegevens (documentgeneratie), en niet om een volledig offerteproces inclusief prijs- en productconfiguratie, projectpricing of vergelijkbare CPQ-functionaliteit?

Kan de gemeente dit bevestigen, zodat de scope van de gewenste functionaliteit eenduidig is en er geen misverstanden ontstaan over de omvang van de offertefunctionaliteit?"

Antwoord:

De gevraagde offertes zien op documentgeneratie op basis van sjablonen en relatiegegevens binnen CRM; een volledige CPQ#suite wordt niet uitgevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, integratielaag KO2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, integratielaag KO2

De realisatie van de vereiste koppelingen is volledig afhankelijk van de gemeentelijke integratielaag. Een tijdige inrichting en beschikbaarheid hiervan vormt een randvoorwaarde om de implementatie binnen de gestelde termijnen te kunnen uitvoeren.

Kan de gemeente bevestigen dat zij tijdens de implementatie de noodzakelijke werkzaamheden aan de integratielaag tijdig uitvoert en de benodigde capaciteit beschikbaar stelt, zodat de koppelingen zonder vertraging kunnen worden gerealiseerd? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de gemeente toe te lichten hoe zij waarborgt dat opdrachtnemer desondanks de planning kan behalen."

Antwoord:

Ja. De gemeente zorgt voor tijdige beschikbaarheid/capaciteit van de integratielaag#voorzieningen die onder opdrachtgeverscope vallen en stemt planning zoals voorgesteld in het implementatieplan af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, integratielaag KO1/KO2

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, integratielaag KO1/KO2

Voor de realisatie van de koppelingen is de gemeentelijke integratielaag een cruciaal component. Om de implementatie correct te kunnen inschatten en proportioneel te offren, is het noodzakelijk dat de scope en verantwoordelijkheden rond deze integratielaag helder zijn.

Kan de gemeente daarom toelichten:

Welke producten en services concreet tot de gemeentelijke integratielaag behoren (zoals middleware, API-gateway, broker, monitoringtools, etc.);

Hoe de verantwoordelijkheden voor het inrichten, configureren en beschikbaar stellen van deze integratielaag tijdens de implementatie zijn belegd bij opdrachtgever;

Op welke wijze de gemeente borgt dat opdrachtnemer tijdig kan aansluiten op de integratielaag, zodat de gestelde implementatietermijnen haalbaar blijven.

Indien de gemeente dit niet kan bevestigen, verzoeken wij om een gemotiveerde toelichting hoe opdrachtnemer zonder deze duidelijkheid de planning en proportionaliteit van de aanbidding kan waarborgen (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012)."

Antwoord:

De integratielaag omvat op hoofdlijnen middleware/API#gateway/broker /monitoring conform de Technische Architectuur (bijlage). Opdrachtgever beheert en maakt deze laag tijdig beschikbaar; Leverancier sluit aan conform de eisen/standaarden. De beschikbaarheid van de integratiespecialisten wordt afgestemd aan de hand van het voorgestelde implementatieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Logging SA4

Vraag:

"Bijlage 4 – Programma van Eisen, eis Logging SA4

De eis schrijft voor dat alle handelingen en acties (inclusief raadplegingen) door gebruikers, beheerders en de oplossing zelf worden gelogd, met minimaal de gegevens wie, wat, waar, hoe, wanneer en waarom. Dit betekent in de praktijk dat voor ieder veld en iedere actie logging moet worden ingericht. Functioneel is dit mogelijk, maar in de praktijk is dit niet gebruikelijk en leidt dit tot extra complexiteit en additionele producten /licenties.

Kan de gemeente aangeven of het de bedoeling is dat werkelijk alle acties en velden zonder uitzondering worden gelogd, of dat gezamenlijk bepaald kan worden welke gegevens en acties relevant zijn voor logging (bijvoorbeeld wijzigingen in persoonsgegevens, toegang tot privacygevoelige data, of kritieke transacties)? Op die manier kan de oplossing proportioneel worden ingericht zonder dat onnodige kosten en beheerlast ontstaan."

Antwoord:

We hanteren een risicogebaseerde audittrail in lijn met BIO/AVG: wie/wat /wanneer/waarom wordt gelogd voor relevante (privacy#gevoelige/kritieke) gegevens en acties. De definitieve set bepalen we gecontroleerd in ontwerp, zodat proportionaliteit en beheerlast geborgd zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-applicatie

Beantwoord op:

21 okt 2025