

Algemene informatie

Aanbesteding: Sociaal Domein Software
Aanbestedende Dienst: Gemeente Heerlen
Referentie: 66100 / I&A7637

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Planning aanbestedingsprocedure

Vraag:

Wij constateren dat de beschikbare tijd voor zowel de vragenronde als de inschrijving in deze aanbesteding vrij beperkt is. We zullen ons uiterste best doen om zoveel mogelijk vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen in te dienen, maar zouden graag zien dat er in aanloop naar de tweede nota wat meer ruimte wordt geboden. Hetzelfde geldt voor de termijn richting de uiterste datum en tijdstip van inschrijving. Binnen het sociaal domein lopen momenteel meerdere aanbestedingen parallel, waarbij vaak dezelfde inhoudsdeskundigen betrokken zijn bij zowel het beoordelen als het opstellen van de stukken. Dit leidt tot extra druk en kan ertoe bijdragen dat inschrijvingen minder zorgvuldig en volledig worden uitgewerkt dan wenselijk is. Met wat extra ruimte ontstaat er meer gelegenheid om kwalitatief sterke en goed doordachte inschrijvingen te doen, wat ook in het belang is van de aanbestedende dienst.

Zou de aanbestedende dienst daarom willen overwegen de planning op deze punten iets te verruimen?

Antwoord:

De planning van deze aanbesteding is met zorg vastgesteld, waarbij rekening is gehouden met de interne processen en de inzet van de benodigde capaciteit hiervoor. Er is begrip voor het feit dat er binnen het sociaal domein meerdere aanbestedingen parallel lopen, wat extra druk kan geven bij inschrijvers.

Tegelijkertijd dienen de vastgestelde termijnen welke ruimer zijn dan wettelijk voorgeschreven, in het kader van het gelijkheids- en transparantiebeginsel, voor alle inschrijvers te worden gehandhaafd, tenzij sprake is van omstandigheden die voor alle partijen een wezenlijke belemmering vormen voor een zorgvuldige inschrijving.

Op dit moment is er geen aanleiding om de planning aan te passen. Mocht in de verdere procedure onverhoopt blijken dat sprake is van een wezenlijk knelpunt dat een zorgvuldige inschrijving in de weg staat, dan wordt beoordeeld of een beperkte aanpassing van de planning nodig en mogelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Bijlage 12 GIBIT 2023 20.4 Intellectuele eigendom

Vraag:

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt in een nader op te stellen akte van overdracht?

Antwoord:

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Echter voor de markconsultatie betreffende de nieuwe GIBIT 2025 heeft VNG een nieuwe definitie geformuleerd voor maatwerkprogrammatuur, waarmee artikel 20.4 GIBIT anders wordt:

Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast.

Aanbestedende dienst stelt voor deze definitie te hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bijlage 12 GIBIT 2023 18.4 Geheimhouding

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord, behoudens het bekend maken van de opdrachtwaarde op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 12 GIBIT 2023 16.5 Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord om artikel 16.5 sub III & IV te laten vervallen. De aanbestedende dienst is bereid tot aanpassing van deze bepaling om de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 16.5 sub III & IV te vervangen door een beperkte aansprakelijkheid en deze te maximeren tot EUR 2.500.000 per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 12 GIBIT 2023 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling
Inspanningsverplichting van maken/combinatie.

Vraag:

Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen.

Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.

Bent u derhalve bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen:

Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen.

Antwoord:

Akkoord, het betreffen streefdata, nadere afspraken zijn mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 12.3 vergoedingen

Vraag:

De facturatieafspraken vanuit de GIBIT 2023 zijn niet volledig en biedt mogelijkheid voor interpretatie. De dienstverlener stelt het volgende facturatieschema voor dat recht doet aan de kosten en risico's die gepaard gaan met het leveren van Software as a Service (SaaS) en met het projectverloop van de implementatie daarvan:

Eenmalige vergoedingen:

- 35% bij ondertekening van het contract
- 35% bij oplevering van de omgeving
- 30% bij integrale acceptatie.

De jaarlijkse vergoeding is in het implementatiejaar verschuldigd vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rata de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd.

Antwoord:

Met de beoogde gegunde inschrijver wordt het definitieve facturatieschema in overleg vastgesteld in het verificatiegesprek en formeel bekrachtigd na gunning. Hierbij wordt aangesloten bij de GIBIT-voorwaarden en een proportionele verdeling van betalingen in relatie tot de uitgevoerde activiteiten. In deze aanbestedingsfase legt de Gemeente Heerlen zich daarom nog niet vast op een specifiek facturatieplan; voorstellen van

inschrijvers worden meegenomen als input voor het verificatiegesprek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 12 GIBIT 2023 9.3. Acceptatie

Vraag:

Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.

Antwoord:

"Artikel 9.3 van de GIBIT 2023 heeft tot doel te borgen dat de opdrachtnemer als uitvoerende en deskundige partij de voortgang en termijnen bewaakt en eventuele risico's of verstoringen tijdig meldt aan opdrachtgever. De bepaling legt geen volledige resultaatverantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer voor de gehele implementatie of acceptatieprocedure, maar concretiseert de meldplicht die past bij zijn rol voor deze opdracht. Deze verplichting sluit niet uit dat de implementatie en acceptatie in goede samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaatsvinden. De aanbestedende dienst acht de bepaling evenwichtig en proportioneel; er wordt derhalve niet afgeweken van artikel 9.3."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 12 GIBIT 2023 4.2 Uitvoering overeenkomst

Vraag:

Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn.

Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: " Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal.

Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat de einddatum van de Proof-of-Concept en implementatiedatum als fatale termijnen gehandhaafd blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 14.7 Data

Vraag:

Termen als "alles doen wat redelijkerwijs van hem geleverd kan worden" en "duiden en interpreteren" zijn te breed. Wat valt daaronder? Urenlange consultaties, custom analyses of trainingen? De plicht is gratis tenzij anders overeengekomen, wat betekent dat leveranciers standaard onbetaald werk moeten leveren. Gemeenten kunnen tenslotte herhaaldelijk verzoeken indienen en zonder tijdslimiet.

Bent u bereid het volgende voorstel op te nemen: De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van Documentatie, op eerste verzoek redelijke inspanningen leveren om de Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data, beperkt tot uitleg van de meegeleverde Documentatie. De Leverancier zal voor deze werkzaamheden tegen haar thans geldende tarieven vergoed worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen omtrent de vergoeding hiervan.

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat, indien dit in strijd is met het bepaalde en gevraagde in de aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en alle relevante bijlagen, deze prevaleren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software. 14.5 Data

Vraag:

De verplichting is post contractueel en gratis, zonder tijdslimiet of omvangbeperking. Leveranciers kunnen jaren na afloop nog verplicht worden tot gratis werk, zelfs voor data die door derden of gemeenten zelf zijn gewijzigd. Er is geen voorwaarde dat de onjuistheid toerekenbaar moet zijn aan de leverancier (bijv. door fout Leverancier). Zelfs als data incompleet raken door gemeentelijke input, derden of systeemwijzigingen, moet je kosteloos fixen. Bent u derhalve bereid artikel 14.5 als volgt aan te passen: Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever

medewerking verlenen aan correctie. Deze medewerking is kosteloos indien toerekenbaar aan Leverancier en binnen 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst; in overige gevallen tegen de thans geldende tarieven van Leverancier.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 7.2 Onderhoud

Vraag:

Het komt voor dat er een discussie ontstaat over wat er nu wel en niet onder de upgrades en updates valt en wanneer het redelijk is dat een opdrachtgever hier aanvullend voor betaalt. Het is om die reden goed dat er dan een mogelijkheid is dat opdrachtgever en opdrachtnemer dit bespreken. Voorstel is dan ook dat in geval van een majeure wettelijke wijziging er tussen leverancier en een collectief van gemeenten, zoals een gebruikersvereniging, overleg plaatsvindt over een mogelijke extra vergoeding voor bepaalde updates/upgrades.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Bij deze aanbesteding wordt ervan uit gegaan dat u bekend bent met de risico's die zich kunnen voordoen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Aanbestedende dienst stelt dat alle benodigde veranderingen, updates, upgrades en implementatie van derden die relevant zijn voor de opdracht in de prijs is meegenomen voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever acht het aannemelijk dat een opdrachtnemer dan ook geen meerkosten gaat rekenen indien, binnen de kaders als gesteld in de

aanbestedingsdocumentatie, (door)ontwikkelingen worden gevraagd en doorgevoerd. Deze (door)ontwikkelingen kunnen liggen in techniek, maar ook in organisatie. Daarentegen is het onredelijk om geen meerkosten toe te staan in gevallen dat buiten de gestelde kaders van deze aanbesteding wordt getreden, m.a.w. de gemeente besluit tot andere (technische en/of organisatorische) specificaties. In dat kader kunnen wij bevestigen dat de herziening buiten de scope ligt w.b. kosten en dat eventuele aanpassingen tot meerkosten kunnen leiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Leidraad A.1.8. Proof-of-Concept (PoC) Aanpak

Vraag:

Ad 1) Kunt u concreet en bindend aangeven op basis van welke objectieve, meetbare criteria en binnen welk tijdsbestek de beoordeling van de PoC plaatsvindt, en is het mogelijk om in overleg tot gezamenlijke vaststelling van het PoC-succes of -falen te komen (in plaats van eenzijdige vaststelling door de opdrachtgever)?

Ad 2) Kan de PoC eventueel in fases worden beoordeeld, zodat bijsturing mogelijk is voordat een definitief oordeel wordt geveld?

Antwoord:

"Ad 1) De evaluatie. gebeurt aan het einde van de PoC door de opdrachtgever. Tussentijdse evaluaties worden gecommuniceerd maar de slotevaluatie is leidend. De specificaties zijn voldoende. Inschrijver mag concrete voorstellen indienen ten aanzien van gevraagde detaillering maar op de algemene strekking van dit verzoek wordt niet ingegaan. In alle gevallen zijn de scope van de PoC en het Programma van Eisen leidend en geven naar mening van Aanbestedende Dienst voldoende bepaalbaarheid aan de PoC. Gezamenlijk kan slechts worden besloten op onderdelen die niet vooraf reeds vast zijn gesteld. Deze onderdelen zijn uiteraard aan enkelvoudige beoordeling van de Opdrachtgever, zoals een PoC ook bedoeld is voor de

zekerheden die Opdrachtgever hiermee probeert te verwerven.
Ad 2) De PoC wordt aan het einde beoordeeld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van eisen: Eis 40

Vraag:

Binnen de scope van onze oplossing werken wij deels met gescheiden applicaties en databases. Hiermee borgen wij diverse AVG en Security vereisten. Hierdoor kan het voorkomen dat generieke inwonergegevens op 2 plaatsen voorkomen. Vanuit het proces binnen deze gescheiden applicaties voorzien wij wel in functionaliteiten die, wanneer dit in het proces wenselijk of noodzakelijk is, deze gegevens beschikbaar stellen en over kunnen nemen. Kunt u bevestigen dat, indien nodig, de juiste gegevens op de juiste plaats beschikbaar zijn wij voldoen aan deze eis?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van eisen: Eis 36

Vraag:

Bij deze eis verwacht u een hoeveelheid aan functionaliteiten die volledig digitaal kunnen worden afgehandeld. De functionaliteiten die op dit moment beschikbaar zijn in ons IWP voldoen hieraan op slechts 1 functionaliteit na. Gaat u ermee akkoord als deze functionaliteit op een, onderling overeengekomen, later moment beschikbaar komt?

Antwoord:

Dat zou akkoord kunnen zijn maar is onbepaalbaar. De bepaalbaarheid is nog om uw verzoek op impact te kunnen bepalen voordat besluit kan plaatsvinden. Eveneens bent u ermee bekend dat we aan een transparantie en een gelijk speelveld naar andere gegadigden zijn gehouden. U kunt zich hiertoe in de tweede inlichtingenronde opnieuw wenden met uw geconcretiseerde verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van eisen: Eis 55

Vraag:

Gezien de grote variatie in beleid en methodiek tussen gemeenten en samenwerkingsverbanden achten wij het niet haalbaar om binnen één applicatie een generieke, geïntegreerde oplossing te bieden die hierop aansluit.

- a) Kunt u toelichten wat de achterliggende bedoeling is van deze eis?
- b) Is er ruimte om deze eis te herformuleren of als wens op te nemen, zodat de onderliggende intentie behouden blijft en er ruimte ontstaat voor maatwerk per gemeente?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft functionaliteit beschreven die nu ook

voorhanden is in de bestaande ICT-oplossing waarmee voor eenvoudige processen in het Sociaal Domein vrije inrichtng aangebracht kan worden, zoals beschreven in de Eis. Eveneens is Aanbestedende Dienst ermee bekend dat alle beschikbare ICT-oplossingen in dergelijke functionaliteit kunnen voorzien. Kunt u in de tweede inlichtingenronde aangeven waar u specifieke functioneel inhoudelijke knelpunten voorziet waarmee Aanbestedende Dienst nu aldus niet bekend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Leidraad Par. A.4.3

Vraag:

U schrijft in par. A.4.3 dat de referentie voorzien dient te zijn van een tevredenheidsverklaring. Mogen wij ervan uitgaan dat Inschrijver aan deze eis voldoet als de referent Bijlage 4 Formulier Referentie opdracht invult en (mede) ondertekent?

Antwoord:

Dat is correct. Tevens dient er in de bijgevoegde bijlage 4 "ja" of "nee" te worden aangekruist of de referentieopdracht naar behoren is uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Leidraad par. A.2.3 en par. C.8 Bijlagen 2 en 3

Vraag:

Mogen wij ervan uitgaan dat Bijlage 2 en 3 enkel overlegd dienen te worden door de partij die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt zoals verwoord in par. A.2.3. C van de Leidraad en in de Bijlagen 2 en 3 en niet zoals opgenomen in par. C.8 van de Leidraad bij inschrijving?

Antwoord:

U mag ervan uitgaan dat deze overlegd dienen te worden indien er voor gunning van de opdracht in aanmerking wordt gekomen. Het gestelde in paragraaf A.2.3 is leidend. Echter dient u wel in het UEA aan te geven of er beroep wordt gedaan op draagkracht van een derde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Monitoring en feedback

Vraag:

Verwacht de aanbestedende dienst dat de inschrijver ook instrumenten levert voor monitoring van cliëntervaringen en participatie-feedback (bijvoorbeeld enquêtes of dashboards), of beperkt de scope zich tot rapportages over gebruiksdata?

Antwoord:

Het Programma van Eisen en het Programma van Wensen is vastgesteld en u bekend, waarmee de scope vaststaat. Uw vraag is erg generiek en daarmee nauwelijks concreet te beantwoorden in algemene zin. Aanbestedende Dienst vraagt u uw verwijzing naar de aanbestedingsdocumenten concreter te maken zodat ook te beoordeling en beantwoording concreter binnen die

aangeduide context kan plaatsvinden in de tweede inlichtingenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Integraties en UX

Vraag:

Voor optionele koppelingen (CAREl, Stratech, CompetenSYS, enz.): moet de interface volledig voldoen aan gemeentelijke huisstijl en toegankelijkheidseisen (WCAG2AA), of volstaat het dat gegevens correct ontsloten en verwerkt worden in de ICT-oplossing?

Antwoord:

De integratie moet voldoen aan actuele integratiestandaarden. Zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend stuf 3.10 De userinterface vereisten zoals WCAG zijn niet van toepassing bij de koppelvlakken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Beschikbaarheid (RPO/RTO)

Vraag:

Bij Wens 5 worden punten toegekend voor lagere RPO/RTO dan 24 uur. Geldt dit voor alle processen binnen de ICT-oplossing, of kan onderscheid gemaakt worden tussen kritieke processen (zoals betalingen) en minder kritieke processen (zoals rapportages)?

Antwoord:

De wens beschrijft duidelijk dat het de ICT-oplossing betreft. Hiermee bedoelt Aanbestedende Dienst aldus de gehele oplossing, inbegrepen alle onderdelen die geleverd worden voor de Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bulkbetalingen generiek vs. specifiek

Vraag:

In Wens 6 worden diverse bulkbetalingen genoemd (zoals Fit en Fun, bankkosten bewindvoering). Is het toegestaan een generieke bulkfunctionaliteit te bieden die ook toepasbaar is op andere regelingen, in plaats van losse maatwerkoplossingen per scenario?

Antwoord:

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Het is aanschrijvers de juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld (bv een breder gebruik).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Moderne communicatiemiddelen

Vraag:

Voor chat, videobellen en vergelijkbare kanalen: verwacht de aanbestedende dienst dat deze functies volledig geïntegreerd zijn in de ICT-oplossing, of volstaat een koppeling met bestaande diensten via API's?

Antwoord:

De verwijzing naar de specifieke Eis is onduidelijk. Graag toelichten welke eis dit specifiek betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Digitale communicatie en omni-channel

Vraag:

De wens “één gezin, één plan, één aanspreekpunt” impliceert integrale communicatie. Verwacht de aanbestedende dienst dat communicatie richting inwoners over meerdere regelingen geheel geïntegreerd wordt (één beschikking/bericht), of is per regeling communicatie toegestaan mits consistent qua stijl en inhoud?

Antwoord:

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de

juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Meertaligheid self-service portaal

Vraag:

In de Wensen wordt meertaligheid (Duits, Engels, Frans) genoemd. Moet de volledige ICT-oplossing inclusief portalen en formulieren bij livegang meertalig beschikbaar zijn, of is een gefaseerde oplevering toegestaan?

Antwoord:

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld. Uiteraard wordt een levering op dit onderdeel met meer snelheid / zekerheid meer positief beoordeelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Social Return

Vraag:

Social Return

De aanbestedende dienst stelt een minimale SR-verplichting van 2%.

Accepteert de aanbestedende dienst ook alternatieve invullingen, zoals inzet van traineeships of leerwerkplekken buiten Heerlen maar binnen Parkstad?

Antwoord:

Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP Parkstad: www.wspparkstad.nl/socialreturn. Na definitieve gunning van de opdracht zal concreet worden bepaald welke invulling het beste passend en haalbaar is voor opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Gezinsaanpak en autorisatie

Vraag:

In PvE 2.3 en Wens 2 wordt veel nadruk gelegd op integrale gezinsdossiers. Is het acceptabel dat autorisatie en toestemming per gezinslid in eerste instantie op individueel niveau worden vastgelegd, met uitbreiding naar volledig gezinsbeeld in een latere fase?

Antwoord:

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld. Uiteraard wordt een levering op dit onderdeel met meer snelheid / zekerheid meer positief beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Integratie Djuma

Vraag:

Het PvE stelt een eenrichtingskoppeling verplicht, terwijl het Programma van Wensen een twee-wegskoppeling vraagt. Indien de twee-wegskoppeling niet haalbaar blijkt (bijvoorbeeld door beperkingen van Djuma), voldoet de knock-out eis van de eenrichtingskoppeling dan als voldoende?

Antwoord:

Het Programma van Eisen is leidend en te allen tijde aldus geldig en toepasselijk, ongeacht de invulling van eventuele Wensen, tenzij dit expliciet anders in de aanbestedingstukken is aangegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Migratie (Suites4SociaalDomein # nieuwe oplossing)

Vraag:

Er wordt gevraagd om volledige conversie van twee databases (Werk & Inkomen en Zorg) naar één nieuwe omgeving. Mag geconsolideerde migratie plaatsvinden met behoud van historie in archiefvorm, of is record-level migratie vereist?

Antwoord:

De verwijzing naar de specifieke Eis is onduidelijk. Graag toelichten welke eis dit specifiek betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:

TOZO-dossiers

Vraag:

In PvE 2.2 wordt ondersteuning van TOZO-dossiers genoemd, terwijl er geen nieuwe aanvragen meer worden gedaan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of volledige verwerking (inclusief terugbetalingen) verplicht is, of dat read-only conversie voldoende is?

Antwoord:

De ICT-oplossing moet geconfigureerd zijn en de data moet gemigreerd worden zodanig dat Aanbestedende Dienst lopende / aanstaande debiteurterugbetalingen ongehinderd kan uitvoeren/verwerken in de aangeboden ICT-oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Programma van eisen: Eis 138-139-140-141

Vraag:

Wij geloven in de nut en noodzaak van rapportages en overzichten. Echter zien wij dat de informatie behoefte bij elke gemeente verschillend is. Om zo goed mogelijk aan te sluiten op uw behoeften is BI tooling naar ons inziens beter geschikt. Bent u akkoord om de rapportages en overzichten beschikbaar te stellen via een BI tooling in plaats van via de ICT oplossing.

Antwoord:

"De opdracht en beschrijving van de ICT-oplossing als een mogelijke levering van meerdere samenhangende onderdelen staat dit toe. Aanbestedende Dienst gaat akkoord met deze mogelijkheid maar laat de Eisen ongewijzigd. Dat betekent dat dit dan onderdeel van de levering dient te zijn en in de prijs inbegrepen dient te zijn als nadere invulling voor deze Eisen.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Programma van eisen: Eis 38

Vraag:

Wij onderschrijven het belang van rapportages en overzichten voor inzicht, sturing, verantwoording en kwaliteitscontrole. Tegelijkertijd constateren wij dat de informatiebehoefte per gemeente sterk verschilt en in de praktijk continu verandert. Om optimaal aan te sluiten bij uw specifieke wensen en

om maximale flexibiliteit en toekomstbestendigheid te bieden, achten wij het aanbieden van rapportages en overzichten via een BI-tooling de beste oplossing.

Bent u akkoord dat wij de rapportages en overzichten via BI-tooling aanbieden, zodat u optimaal kunt inspelen op uw informatiebehoefte en maximale regie houdt over uw managementinformatie?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van eisen: Eis 50

Vraag:

Wij begrijpen dat het netwerk van een burger door meerdere bronnen gevoed kan worden. De eis om een gezinskaart/sociogram op te nemen lijkt ons niet passend binnen de functionaliteit en het doel van de applicatie.

a) Kunt u toelichten wat de achterliggende bedoeling is van deze eis?

b) Is er ruimte om deze eis te herformuleren of als wens op te nemen, zodat de onderliggende intentie behouden blijft maar de uitvoerbaarheid vergroot wordt?

Antwoord:

We stemmen ermee in om de eis om een gezinskaart/sociogram op te nemen binnen de functionaliteit van de applicatie om te zetten naar een wens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.9.3

Vraag:

U vraagt een volwaardige softwareoplossing voor het sociaal domein uit en legt daarbij terecht de nadruk op kwaliteit. In de aanbestedingsdocumenten heeft u een plafondbedrag opgenomen van € 2.500.000,- voor de gebruikersrechten over 7 jaar en € 250.000,- voor de implementatiekosten. Daarbij zijn wij blij te vernemen dat de gemeente het belang van een ondergrens erkent, zoals blijkt uit het opnemen van € 1.200.000,- als minimale prijs voor de puntenberekening.

Wij maken ons echter zorgen of de huidige bedragen het gewenste effect voor de gemeente Heerlen zullen bereiken. Op basis van onze ervaring bij recente aanbestedingen verwachten wij dat zowel de opgenomen ondergrens als het plafondbedrag te laag zijn, gezien de scope van de gewenste ICT-prestatie voor circa 87.000 inwoners. Het risico bestaat dat inschrijvingen hierdoor te veel op prijs worden gestuurd, waardoor de kwaliteit onder druk komt te staan.

Wij verzoeken u daarom om het plafondbedrag te verhogen, bijvoorbeeld naar € 3.500.000,-, en daarnaast een hoger bodembedrag vast te stellen, bijvoorbeeld € 2.000.000. Dit stelt leveranciers in staat een volledig en kwalitatief aanbod te doen dat aansluit bij de door u geformuleerde doelstellingen en tegelijkertijd prijsdumping voorkomt.

Antwoord:

"De gemeente Heerlen heeft de financiële bandbreedte (ondergrens en plafondbedrag) vastgesteld op basis van een representatief marktonderzoek onder vergelijkbare gemeenten en marktpartijen binnen het sociaal-domein.

De opgenomen bedragen zijn zorgvuldig bepaald om enerzijds marktconformiteit en kwaliteit te borgen, en anderzijds de beschikbare budgetruimte te respecteren. Daarbij is tevens rekening gehouden met de omvang en scope van de opdracht, de contractduur en de verwachte kostenontwikkeling gedurende de looptijd.

De gemeente acht de huidige bandbreedte toereikend om een volwaardige en kwalitatieve inschrijving mogelijk te maken. De ondergrens voorkomt irreële lage inschrijvingen, terwijl het plafondbedrag waarborgt dat de inschrijvingen binnen de beschikbare financiële kaders blijven.

De genoemde bedragen blijven derhalve ongewijzigd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 34.4

Vraag:

Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?

Antwoord:

Niet akkoord, aangezien het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk is om op voorhand deze uitzonderingsgevallen te benoemen en nader te specificeren. Mochten zich er zeer uitzonderlijke omstandigheden voordoen is de aanbestedende dienst uiteraard bereid om in alle redelijkheid hier het gesprek over aan te gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 22.7

Vraag:

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 20.4

Vraag:

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 18.4

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 16.5 iii - iv

Vraag:

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE- rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet).

Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154).

Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 16.3, 16.4

Vraag:

Vraag 1: Bent u bereid om een cumulatieve beperking op te nemen van maximaal EUR 2.500.000 gedurende de overeenkomst?

Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking (en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?

Antwoord:

"Vraag 1: Niet akkoord, zie tevens antwoord vraag 4.
Vraag 2: Nee, dit kan de aanbestedende dienst niet bevestigen. Artikel 16 wordt op dit onderdeel niet aangepast."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023- 13

Vraag:

Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT.

We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen:

13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat:

- i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing.
- ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

Toelichting op wijziging 13.1:

Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.

Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:

“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”

Toelichting op wijziging artikel 13.4:

'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld geworden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.

Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd:

20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven.

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijzigingen niet over. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat er op een correcte wijze invulling wordt gegeven aan het gestelde in art. 13 GIBIT 2023, daar waar dit van toepassing is, en binnen de daarin gestelde kaders blijft van wet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 12.2, 12.3

Vraag:

Het is niet redelijk dat Leverancier ‘negatief bewijs’ moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 11.5

Vraag:

In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.12 ii

Vraag:

Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?

Antwoord:

"Met ""omgeving"" in de context van artikel 10.12 GIBIT wordt bedoeld: Het geheel van het applicatielandschap, de onderliggende technische infrastructuur, databases, configuraties en alle noodzakelijke interfaces, zoals beschreven en gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten, die gezamenlijk de werking van de te leveren dienst mogelijk maken. Echter betreft dit een weergave van de huidige situatie. De toekomstige situatie kan anders zijn, u dient hierin mee te bewegen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.10

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?

Antwoord:

Ja, hierbij bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.9

Vraag:

Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

Antwoord:

"Akkoord, mits wordt voldaan aan Eis 214, Programma van Eisen:
""Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt: (...)
Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen (een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.3 iii

Vraag:

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 9.10

Vraag:

Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?

Antwoord:

Ja, hierbij bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 9

Vraag:

In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen:

- a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag.
 - b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert.
- Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

"Niet akkoord, de termijn en procedure voor acceptatie worden projectmatig vastgelegd. Daarbij wordt in overleg tussen partijen een redelijke termijn voor de acceptatiebeslissing bepaald.

Het opnemen van een vaste termijn of automatische acceptatie wordt niet overgenomen, omdat dit niet in alle gevallen proportioneel of werkbaar is en kan leiden tot onbedoelde risico's of onvolledige toetsing."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 8.4, 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:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 6.5

Vraag:

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove

schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

Antwoord:

Niet akkoord, het artikel blijft ongewijzigd. Er wordt vermeld dat het gaat om aanpassingen die u als leverancier, in de rol als expert, had moeten voorzien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 4.2

Vraag:

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn (en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Antwoord:

"Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw verzoek een schriftelijke ingebrekestelling van toepassing te verklaren en hierbij een redelijke termijn tot herstel te bieden, zijnde niet meer dan 30 kalenderdagen na aankondiging van de schriftelijke ingebrekestelling en het passeren van de fatale termijndatum. Uiteraard wordt dit dan eveneens beperkt tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van de Opdracht die direct aan

Leverancier toe te rekenen zijn.
Echter de einddatum van de Proof-of-Concept en implementatiedatum zullen als fatale termijnen gehandhaafd blijven."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 1.30

Vraag:

Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstreekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren. We zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

Antwoord:

Niet akkoord. Wij zijn van mening dat de huidige documentatie, inclusief de vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen, een voldoende duidelijk beeld geeft van onze doelstellingen en de verwachte prestaties. Van een professionele en deskundige inschrijver verwachten wij dat zij op basis van deze informatie een adequate inschrijving kunnen doen, waarin zij hun expertise tonen om binnen de gestelde kaders en doelstellingen een passende oplossing te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 218

Vraag:

Het is niet altijd mogelijk om opdrachtgever te informeren dat upgrades of updates eventueel de werking van de ICT-Oplossing beïnvloeden. Bent u bereid overeen te komen dat leverancier zich zal inspannen om deze melding zo spoedig mogelijk te doen, waarbij de richtlijn van 6 maanden gehanteerd wordt?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat akkoord op de voorwaarde dat als dat leidt tot problemen in de werking van de ICT-oplossing voor Opdrachtgever de ondersteuning op de bestaande ICT-oplossing verlengd en kosteloos wordt aangeboden om tijd aan Opdrachtgever te geven deze problemen in relatie tot de werking op te kunnen lossen voor ten minste de duur van 6 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 210

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een beroep op overmacht bij deze verplichtingen niet

is uitgesloten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 190

Vraag:

Kunt u aangeven welke tijd u nodig verwacht te hebben om het implementatieplan te bevestigen? Dit gezien leverancier pas met de implementatie mag starten nadat u deze hebt goedgekeurd? Kunt u bevestigen dat wanneer de acceptatie van het implementatieplan langer dan twee weken op zich laat wachten, de uiterste opleverdatum ook wordt opgeschoven?

Antwoord:

Ja, maar als er redenen zijn waardoor er geen goedkeuring plaatsvindt, zijn die voor risico van de leverancier en wordt dat uitstel niet gegeven. De Opdrachtgever mag immers uitgaan van een adequaat kwalitatief plan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eisen 18, 19 en 20

Vraag:

De GIBIT heeft een gebalanceerde bepaling omtrent volstrekt nieuwe wetgeving. Kunt u bevestigen dat volstrekt nieuwe wetgeving en normen niet onder onderhoudsverplichting vallen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit, zo ook bedoeld in de gestelde eisen met verwijzing naar het fragment (...) de uitvoering van deze bestaande (...) en door de Aanbestedingsdocumenten eveneens beperkt tot het Overeengekomen gebruik.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 10

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, nu voor de implementatie een fatale termijn is overeengekomen, in beginsel alle Eisen als uitvoeringseisen moeten worden aangemerkt? Indien dit niet het geval is, kunt u dan verduidelijken welke Eisen niet als uitvoeringseisen gelden en hoe deze zich verhouden tot de overeengekomen implementatietermijn?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. Eis 10 blijft onverminderd van kracht om de risico's ten aanzien van tijdige levering en tijdige implementatie voor Opdrachtgever te reduceren. Indien uitvoeringseisen op onderdelen worden toegestaan wil Opdrachtgever op voorhand de impact kunnen bepalen en eventueel mitigerende maatregelen inzetten op de voor

haar cruciale aspecten. Alleen voor Eisen waar expliciet een latere datum wordt aangegeven geldt de toepasselijkheid van een uitvoeringseis. Het staat gegadigden evenwel vrij om concrete aanpassingen ten aanzien van concreet benoemde Eisen in de inlichtingenronden voor te stellen indien er frictie zit tussen de (on)mogelijkheden van gegadigde en de gestelde Eisen, waarbij Inschrijver deze in serieuze heroverweging zal nemen om waar redelijkerwijs mogelijk tegemoet te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Wachtkamerovereenkomst - B.5

Vraag:

Wachtkamercontractant is van mening dat de termijn opnieuw in dient te gaan en er geen sprake kan zijn van een resterende termijn. Immers ook de prijs is op de volledige duur afgestemd. Dit zou niet redelijk zijn. Wilt u dit aanpassen?

Antwoord:

Niet akkoord. De wachtkamerconstructie heeft tot doel continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij beëindiging van de overeenkomst met de eerst gerangschikte leverancier. De wachtkamercontractant treedt in dat geval in voor de resterende looptijd van de oorspronkelijke overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het indienen van zijn inschrijving en het offreren van zijn prijsstelling. Een wijziging van deze termijn zou leiden tot een aanpassing van de looptijd van de initiële opdracht, de geraamde opdrachtwaarde en dus een wezenlijke wijziging van de opdracht en is aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - 14.2

Vraag:

Voor Leverancier is niet duidelijk wat artikel 14 precies tracht te regelen en met welk doel deze bepaling is opgenomen. De bepaling is zeer breed en daarmee is onduidelijk welke verplichtingen dit voor Leverancier meebrengt. Allereerst is, ondanks u toelichting onduidelijk wat er met ""Data"" precies wordt bedoeld; Gegevens van Aanbestedende Dienst zijn uiteraard beschikbaar en kunnen worden opgevraagd. Leverancier is echter niet bereid om bedrijfsgevoelige informatie zoals (documentatie omtrent) datamodellen aan Aanbestedende Dienst beschikbaar te stellen. Uw data kan in een toegankelijk formaat beschikbaar worden gesteld. Uiteraard zal deze data vertrouwelijk worden behandeld en worden gebruikt voor het uitvoeren van de overeenkomst en/of wettelijke verplichtingen. Het door u voorgestelde artikel 14 gaat echter te ver, maar de concrete verplichtingen zijn tevens onduidelijk. Bent u derhalve bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, kunt u dan uitgebreid toelichten:

- 1) Wat het doel is van artikel 14?
- 2) Wat de definitie van 'Data' is, waarbij we u ook wil vragen om expliciet op te nemen welke 'Data' niet onder de reikwijdte van dit artikel valt?
- 3) Wat u bovenop het beschikbaar stellen van gegevens van Opdrachtgever, het daar vertrouwelijk mee omgaan en het niet gebruiken van die gegevens voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de overeenkomst en/of het voldoen aan wettelijke verplichtingen, nog meer (precies) vereist van Leverancier?
- 4) waarom deze bepaling noodzakelijk is en wat dit toevoegt aan de reeds in de GIBIT en de standaard VNG verwerkersovereenkomst opgenomen bepalingen?

Antwoord:

"Artikel 14.2 in de conceptovereenkomst is opgenomen als nadere invulling van de artikelen 21 en 26 van de GIBIT 2023, die gezamenlijk voorzien in de toegankelijkheid, overdraagbaarheid en continuïteit van gegevens van de Opdrachtgever gedurende én na de looptijd van de overeenkomst.

1. Artikel 14 heeft de volgende doeleinden:

A. Publiekrechtelijke Compliance

Wet open overheid (Woo): Waarborgen dat gemeente kan voldoen aan

openbaarmakingsverplichtingen

Archiefwet: Naleven van bewaarplichten voor overheidsinformatie

AVG artikel 20: Recht op dataportabiliteit voor betrokkenen

B. Vendor Lock-in Preventie

Voorkomen van ongewenste leveranciersafhankelijkheid conform artikel 2.112 Aanbestedingswet.

Waarborgen toekomstige aanbestedingsmogelijkheden, beschermen van gemeentelijke investeringen in gegevens

C. Continuïteit van Dienstverlening

Exit-strategieën faciliteren bij contractbeëindiging, waarborgen doorlopende gemeentelijke processen

2. Data"" betekent: Uitsluitend door of namens Opdrachtgever in de ICT Prestatie ingevoerde, bewerkte of opgeslagen gegevens die voortvloeien uit het gemeentelijk gebruik van de software.

Expliciet UITGESLOTEN van artikel 14:

- Intellectueel eigendom van Leverancier (datamodellen, algoritmes, broncode)
- Bedrijfsgevoelige configuraties en systeemarchitectuur
- Technische loggegevens die uitsluitend betrekking hebben op systeemwerking
- Geaggregeerde, geanonimiseerde data niet herleidbaarheid naar Opdrachtgever
- Derdenprogrammatuur waarvoor Leverancier geen rechten heeft"

"3. Bovenop vertrouwelijkheid en doelbinding vereist artikel 14:

A. Technische Toegankelijkheid (lid 2)

Data in ""algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat"" verstrekken, realtime inzage mogelijk maken via koppelingen/API's, downloadfaciliteiten beschikbaar stellen

B. Documentatieverplichtingen (lid 3)

Metadatabeschrijvingen verstrekken (welke velden, betekenis, formaat), datamodel-documentatie (functioneel, niet technisch/propriëtair), koppelingsspecificaties voor gegevensuitwisseling

C. Correctie- en Ondersteuningsplicht (lid 6-8)

Kosteloos corrigeren van onjuiste/onvolledige data, interpretatieondersteuning verlenen bij dataduiding, exitondersteuning bij contractbeëindiging

4. GIBIT-aanvulling:

A. Artikel 21 GIBIT is generiek; artikel 14 van de (concept) overeenkomst specificeert concrete uitvoering, proactieve dataverstrekking, gestandaardiseerde formats voor gemeentelijk gebruik

B. Verwerkersovereenkomst (VWO)-aanvulling:
VWO beperkt zich tot persoonsgegevens en privacy
Artikel 14 omvat ook niet-persoonsgegevens (organisatiegegevens, procesdata), bredere publiekrechtelijke context dan alleen privacy

C. Specifieke Meerwaarde:
Woo-compliance wordt expliciet geadresseerd, technische uitvoeringsstandaarden worden vastgelegd, exitscenario's worden juridisch gewaarborgd"

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - 12.5

Vraag:
Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:
"De in de conceptovereenkomst opgenomen J62-index is gebaseerd op eerdere standaardcontracten binnen de organisatie. Wij erkennen dat deze index primair is gericht op hardware-gerelateerde producten en daarmee mogelijk minder goed aansluit bij de aard van de onderhavige dienstverlening, waarin loon- en kenniscomponenten zwaarder wegen. De aanbestedende dienst gaat akkoord om als index de dienstenprijs index

(DPI) Algemeen te gebruiken. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - 12.4

Vraag:

Leverancier merkt op dat het facturatieschema in de GIBIT niet helemaal volledig is. Zo stelt ook ge GIBIT dat over bepaalde gedeelte (over de overige 70% over de eenmalige en periodieke vergoeding) nadere afspraken moeten worden. Deze afspraken wensen wij graag nader te specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?

Eenmalige vergoedingen

Van de eenmalige vergoedingen is:

- 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving;
- 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden;
- 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk op [3 maanden na go-live]

Periodieke vergoedingen

- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij:
 - o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en;
 - o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden.
- Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.

- Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.

Antwoord:

Met de beoogde gegunde inschrijver wordt het definitieve facturatieschema in overleg vastgesteld in het verificatiegesprek en formeel bekrachtigd na gunning. Hierbij wordt aangesloten bij de GIBIT-voorwaarden en een proportionele verdeling van betalingen in relatie tot de uitgevoerde activiteiten. In deze aanbestedingsfase legt de Gemeente Heerlen zich daarom nog niet vast op een specifiek facturatieplan; voorstellen van inschrijvers worden meegenomen als input voor het verificatiegesprek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - 11.3

Vraag:

Leverancier begrijpt dat, afhankelijk van de nieuwe leverancier, de Persoonsgegevens in een bepaald bestandsformaat worden geretourneerd. Echter kan Leverancier op voorhand niet inschatten wat de exacte kosten voor een dergelijke conversie zullen zijn. Kunt u bevestigen dat de kosten van een dergelijke conversie additioneel in rekening kunnen worden gebracht?

Antwoord:

Niet akkoord, zie eis 237 Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - 5.2

Vraag:

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn (en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoorden vraag 8 en 51.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - 1.2

Vraag:

Gezien in de NVI aanpassingen kunnen worden gemaakt op de Overeenkomst, kunt u ermee instemmen dat daarom de NVI in rang

bovenaan komt te staan?

Antwoord:

"Zoals vermeld in de aanbestedingsleidraad, hoofdstuk B: "De (concept) overeenkomst is bijgevoegd als bijlage 14. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

Wijzigingen worden met een aangepaste versie van bijgaand concept aan inschrijvers medegedeeld."

De rangorde blijft derhalve ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.9.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat alle opties die u wenst af te nemen, minimaal gedurende de (resterende) initiële looptijd afneemt? Dan kan leverancier hier rekening mee houden bij haar prijsstelling.

Antwoord:

"Opdrachtgever kan dit niet bevestigen.

De afname van optionele onderdelen is afhankelijk van toekomstige beleidskeuzes, budgettaire ruimte en de feitelijke behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.2.3

Vraag:

In bijlage 3 verwijst u naar de geschiktheidseisen uit artikel 2.92 Aanbestedingswet, terwijl daar geen financiële draagkrachtvereisten zijn opgenomen. In paragraaf 4.2 geeft u bovendien aan dat er geen specifieke eisen worden gesteld ten aanzien van de economische of financiële draagkracht, behoudens de eisen uit de GIBIT 2023. Voor leverancier is daarom onduidelijk welke financiële draagkrachtvereisten u daadwerkelijk stelt en waarom in bijlage 3 wordt uitgegaan van hoofdelijke aansprakelijkheid indien een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde.

Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern met een geconsolideerde jaarrekening en een concernpolis. Indien financiële geschiktheidseisen zouden gelden, is een beroep op de moedermaatschappij noodzakelijk. Het is echter onwenselijk en disproportioneel dat de moedermaatschappij zich in dat geval onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk moet stellen voor alle verplichtingen, temeer daar zij zelf niet de technische expertise bezit om feitelijke nakoming te garanderen. Dit leidt tot een ongelijke positie voor leveranciers die onderdeel zijn van een concern ten opzichte van zelfstandige inschrijvers.

Kunt u aangeven welke financiële draagkrachtvereisten u eventueel stelt, en bevestigen dat, indien daarop een beroep wordt gedaan, de verplichting tot hoofdelijke aansprakelijkheid (bijlage 3) niet geldt wanneer leverancier een 403-verklaring van haar moedermaatschappij indient?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.1.10

Vraag:

Een wachtkamervereenkomst waarin leverancier haar aanbod 18 maanden gestand moet doen is in vergelijking met andere aanbestedingen die leverancier ziet, vrij lang. Leverancier wilt u verzoeken met het volgende akkoord waarbij een compromis moet gezocht tussen de belangen van beide partijen.

1. Aanbieder doet zijn Inschrijving gedurende de eerste twee 18 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Contractpartij gestand. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende die termijn de Overeenkomst aan te gaan met Aanbieder. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg met Opdrachtgever worden doorgevoerd.
2. Opdrachtgever heeft binnen 6 maanden na ondertekening van deze Wachtkamervereenkomst eenzijdig het recht om deze Wachtkamervereenkomst te effectueren;
3. Tijdens de resterende periode van 12 maanden kunnen Partijen alsnog overeenkomen om de Wachtkamervereenkomst te effectueren, maar behoudt Aanbieder zich het recht voor daarvan af te zien.

Antwoord:

- "1. Akkoord, concept wachtkamervereenkomst, Hoofdstuk B, artikel 4, voorziet hier al in. De prijsstelling mag per 1 februari 2027 geïndexeerd worden op wijze zoals beschreven in de aanbestedingsstukken;
2. Niet akkoord, de aanbestedende dienst is wel bereid om deze termijn, inzake het eenzijdig effectueren van de wachtkamervereenkomst aan te passen naar 12 maanden na ondertekening;
3. Niet akkoord, de aanbestedende dienst is wel bereid om gedurende een resterende termijn van 6 maanden de wachtkamervereenkomst wederkerig te maken."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 236

Vraag:

In het PvE wordt beschreven dat het jaarwerk onderdeel uitmaakt van de inschrijving. Onder jaarwerk verstaan wij de werkzaamheden die horen bij de afsluiting van het boekjaar (zoals herberekeningen, fiscalisatie en controles). Kunt u bevestigen dat het hier uitsluitend gaat om deze jaarwerk-activiteiten en dat het voorwerk (opschonen en corrigeren gedurende het jaar) en nawerk (bijvoorbeeld aanlevering bestanden Belastingdienst, jaaropgaven, afsluiten debiteuren) buiten de scope van deze eis vallen?

Antwoord:

Het jaarwerk is bedoeld exclusief het door u beschreven voorwerk en inclusief het door u beschreven nawerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 231

Vraag:

Wanneer een gewenste oplossing al beschikbaar komt in een nieuwe versie of release van onze oplossing, kan de aanbestedende dienst dan bevestigen dat zij bereid is hierin mee te gaan in plaats van te verwachten dat hiervoor een separate ontwikkeling wordt uitgevoerd?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt deze bereidheid op voorwaarde van de in de Eis aangegeven condities.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 229

Vraag:

Op onze producten en diensten is een generieke SLA van toepassing waar bijna al onze klanten op aangesloten zijn zodat dit voor de brede klantgroep te beheren is. Deze SLA wordt ook jaarlijks met de gebruikersvereniging afgestemd en aangepast. In de generieke SLA maken wij geen onderscheidt in statusupdate-tijd. De overige KPI's voor reactietijd en oplostijd die gesteld worden in het PVE kunnen wij vanuit de generieke SLA naleven. Is de aanbestedende dienst bereid om op deze generieke SLA aan te sluiten?

Antwoord:

Voor de gehele SLA geldt: zie vraag en antwoord 45. Voor specifiek dit gedeelte geldt: Aanbestedende Dienst is bereid hiernaar te kijken maar wenst graag de vernemen wat uw standaard status-updatetijd betreft om hiervan de impact te bepalen alvorens een toezegging op dit onderdeel te kunnen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 188

Vraag:

Bij migraties van Werk & Inkomen hanteren we altijd een overgang na afronding (jaarwerk) van het huidig boekjaar. Het jaarwerk wordt normaliter in januari 2027 uitgevoerd over 2026. Is gemeente Heerlen akkoord met een livegang datum in januari 2027, direct na het uitgevoerde jaarwerk?

Antwoord:

Ja we gaan hiermee akkoord, maar alleen voor Werk & Inkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 78

Vraag:

Is het akkoord voor aanbestedende dienst om een reguliere Office-installatie (Office 2021/2024) te gebruiken in plaats van Office365, aangezien de documentcreatie reeds server-side plaatsvindt en een directe koppeling met Office365 daardoor niet noodzakelijk is?

Antwoord:

Dit is akkoord zolang de oplossing vanuit de SaaS bij de leverancier betreft. Indien Office vanuit de Aanbestedend dienst te moeten worden gebruikt, is Office365 een vereiste.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 146

Vraag:

Onze oplossing past de WCAG-richtlijnen toe op het inwonerportaal. De backoffice is niet WCAG-compliant, aangezien de richtlijnen zich richten op publieke interfaces voor inwoners. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit akkoord is?

Antwoord:

De eis stelt WCAG voor alles, dus niet enkel voor inwoners, maar ook medewerkers (backoffice). Wanneer is de verwachting dat jullie de gehele oplossing WCAG proof kunnen aanbieden in productie?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 213

Vraag:

De performance die aanbestedende dienst eist is niet alleen afhankelijk van de ICT prestatie van de aanbieder. Ook het gemeentelijk netwerk en de werkstations hebben invloed op de performance van het gehele systeem. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat deze Eis niet als blokkerende eis wordt gezien voor livegang? En gaat aanbestedende dienst ermee

akkoord dat 3 seconden responsetijd een streefprestatie betreft?

Antwoord:

Akkoord, wij gaan er echter wel vanuit dat de leverancier te allen tijde bereid is om constructief mee te werken bij het onderzoeken en oplossen van eventuele performance-issues, aangezien dit tot de essentiële verantwoordelijkheden binnen de dienstverlening behoort zonder aanvullende kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 135 t/m 142

Vraag:

In de eisen 135 t/m 142 wordt gevraagd om het genereren van managementinformatie en rapportages (inclusief standaardrapportages, dashboards, exportmogelijkheden en inzicht op verschillende niveaus) binnen onze oplossing. Tegelijkertijd wordt gevraagd om de data dagelijks te ontsluiten richting het DataWarehouse van de opdrachtgever voor gebruik met een nader te bepalen BI-tool. Kunt u aangeven wat de primaire behoefte van de aanbestedende dienst is? Heeft u de voorkeur voor uitgebreide rapportages en dashboards binnen onze oplossing, of volstaat het wanneer de data volledig ontsloten wordt zodat u met eigen tooling (zoals Cognos, Tableau of Power BI) zelf de gewenste managementinformatie kunt samenstellen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst eist nadrukkelijk beiden, waarmee twee verplichtingen ontstaan voor leverancier: een geïntegreerde oplossing die voldoet aan het gestelde in het Programma van Eisen en een datalevering aan voorzieningen van Opdrachtgever, eveneens zoals het gestelde in het Programma van Eisen. Volledigheidshalve verwijst Aanbestedende Dienst naar vraag en antwoord 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 58

Vraag:

Binnen onze oplossing is het mogelijk om een termijn te koppelen aan een signaal en aan een casus. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit voldoet aan de eis?

Antwoord:

Het is niet helder wat er wordt bedoeld met een signaal en casus in dit geval. Graag concreet maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eisen 54, 56, 57 en 157

Vraag:

Op dit moment is functionaliteit beschikbaar om te werken met werkprocessen en om op onderdelen doorlooptijden toe te passen. In de

modernisering van onze oplossing, die in 2027 wordt opgeleverd, wordt dit uitgebreid met een zaakgestuurd werkproces, inclusief de mogelijkheid om specifieke velden verplicht in te vullen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze uitbreiding mag worden meegenomen in de modernisering en daarmee vanaf 2027 beschikbaar hoeft te zijn?

Antwoord:

We kunnen geen antwoord geven op uw vraag, omdat voor ons niet duidelijk is over welke functionaliteiten u wel beschikt en welke niet. Kunt u toelichten aan welke gevraagde eisen u kunt voldoen?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 51

Vraag:

Binnen onze oplossing zijn er twee mogelijkheden voor de waarschuwingsfunctionaliteit.

1. Persoonlijke indicatoren die zichtbaar zijn binnen de persoonlijke informatie van de inwoner, waarbij de gemeente vijf variabelen kan toevoegen aan de reeds bestaande indicatoren.

2. De mogelijkheid om een aantekening te maken binnen een casus. Deze aantekening wordt vervolgens op casusniveau getoond en is herkenbaar aan een icoontje naast de casusnaam.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze inrichting voldoet aan de eis?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat akkoord in de context van de door u genoemde Eis 51 waarnaar u verwijst. Alle andere Eisen blijven nadrukkelijk ongewijzigd in stand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Programma van Wensen - Bijlage 7 - Concept implementatieplan

Vraag:

De definitieve gunning staat gepland op 19 januari 2026. De implementatie dient uiterlijk 30 november 2026 gereed te zijn. Dit is een relatief korte periode. In het Programma van Wensen wordt daarnaast aangegeven dat de capaciteit ten aanzien van de implementatie schaars is. Kunt u aangeven of er in de zomerperiode (bijvoorbeeld juli/augustus/september) voldoende capaciteit beschikbaar is om testactiviteiten uit te voeren en eventueel opleidingen te verzorgen?

Antwoord:

Gezien de krappe planning wordt van beide partijen een actieve en constructieve inzet verwacht om de voortgang te waarborgen, met als doel een goed geteste en stabiele applicatie live te brengen, waarbij ook de betrokken medewerkers voldoende zijn opgeleid om met het systeem te kunnen werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

80

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.1.9. Social Return

Vraag:

Mag de verplichting om ten minste 2% van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return ook worden ingevuld door middel van alternatieve vormen van Social Return, bijvoorbeeld via een sociale inkoop of een andere vorm van maatschappelijk verantwoorde besteding, in plaats van uitsluitend door inzet van kandidaten uit de doelgroep?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 125

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gebruik van DKD-inlezen als gelijkwaardige functionaliteit wordt beschouwd en daarmee voldoet aan de eis? Wij verzoeken u de eis hierop aan te passen, zodat duidelijk is dat deze functionaliteit de gevraagde dekking biedt.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit mits hiermee wordt voorzien in de beschreven functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.1 Planning

Vraag:
Zou de aanbestedende dienst bij het opstellen van de planning rekening willen houden met onze voorkeur om de demo op 25 november te laten plaatsvinden?

Antwoord:
Zodra de aanbestedende dienst de inschrijvingen heeft ontvangen, zal er een planning voor de presentaties/demonstraties in overleg met de inschrijvers gemaakt worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met ieders voorkeuren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 92

Vraag:
Kan de aanbestedende dienst overwegen deze eis aan te passen met de toevoeging dat de loonaangifte zelfstandig door de gemeente vanuit de applicatie aangemaakt moet kunnen worden, zonder tussenkomst van externe scripts of bewerkingen op de database? Dit borgt gebruiksvriendelijkheid en voorkomt foutgevoeligheid.

Antwoord:
De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het

van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 162

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst overwegen deze eis zo aan te passen dat service vanzelfsprekend geleverd wordt, maar dat bij complexere of tijdsintensieve ondersteuning ruimte blijft voor het maken van aanvullende financiële afspraken? Dit borgt een goed partnerschap en voorkomt onduidelijkheid over de verdeling van kosten.

Antwoord:

"Opdrachtgever streeft ernaar zo onafhankelijk mogelijk van opdrachtnemer te kunnen functioneren.

Het overzetten van functionaliteit van de testomgeving naar de productieomgeving dient volledig zelfstandig door de functioneel beheerder van opdrachtgever te kunnen worden uitgevoerd.

Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdens de implementatie, in het kader van de kennisoverdracht, hieraan de benodigde aandacht te besteden zodat dit wordt geborgd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 130

Vraag:

Aanlevering voor de benchmark sociaal domein strekt zich uit tot werk en inkomen. Is dit voldoende binnen de scope van deze aanbesteding?

Antwoord:

De aanlevering voor de benchmark sociaal Domein strekt zich niet alleen uit tot Werk & Inkomen. Naast de gegevens over Werk & Inkomen, betreft het ook gegevens over WMO en Jeugdwet, dus dat is niet voldoende binnen de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 105

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het in de context van deze eis voldoende is wanneer de debiteurenmodule alle typen vorderingen registreert, maar uitsluitend ten aanzien van natuurlijke personen? Dit sluit aan bij de praktijk binnen het sociaal domein, waar vorderingen vrijwel altijd op natuurlijke personen betrekking hebben.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 87

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat kwartaalperiodiciteit in de praktijk niet voorkomt en dat het daarom akkoord is wanneer de inschrijver deze niet ondersteunt?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 42

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het registreren van inwoners zonder BSN beperkt is tot eenvoudige registraties en oriëntatieprocessen, en dat voor diverse functionaliteiten, zoals berichtenverkeer via landelijke i-standaarden, het verstrekken van uitkeringen, loonaangiftes of het aanleveren van verplichte statistieken, het beschikken over een BSN onmisbaar is? Inschrijver gaat ervan uit dat dit akkoord is en dat in

dergelijke gevallen het BSN alsnog benodigd is om de betreffende processen te ondersteunen.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 26

Vraag:

U verwacht dat Energietoeslagen met onze oplossing kunnen worden verstrekt. Inschrijver kan hier alleen mee akkoord gaan als de uitvoering van de Energietoeslag binnen de scope van de domeinen van deze opdracht past. En bijvoorbeeld via bijzondere bijstand of minimabeleid wordt opgelost. Ben u hier mee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 56

Vraag:

U heeft het in deze eis over documentcreatie. Inschrijver adviseert u om deze eis verder te specificeren dat documenten eerst in word vervaardigd moeten worden om ze eventueel door de gebruiker aan te kunnen laten passen en pas bij definitief maken van een document het document om te zetten naar PDF /A formaat conform landelijke wet en regelgeving. Daarmee voorkomt u een hoop extra handelingen voor uw gebruikers. Bent u bereid deze eis aan te passen?

Antwoord:

De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 36

Vraag:

Klopt het dat inschrijver leest dat het inwonerportaal een gescheiden onderdeel van de oplossing dient te zijn? Wij adviseren u dit namelijk wel in verband met beveiliging en security dit als afzonderlijk component uit te vragen.

Antwoord:

De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 28

Vraag:

Ons is onvoldoende duidelijk wat u bedoeld met het regisseren van huisvestingsverzoeken inclusief bijbehorende debiteurenadministratie. Kunt u nader specificeren welke functionaliteit u hier verwacht en wat de beoogde werking daarvan is?

Antwoord:

Functionaliteiten die het mogelijk maken de ministeriële Regeling opvang ontheemden Oekraïne uit te voeren met betrekking tot het zorgdragen van voorzieningen of zogenoemde verstrekkingen en functionaliteiten die inning, invordering, dwanguitvoering, bekostiging en verantwoording mogelijk maken mbt de eigen bijdrage RooO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 213

Vraag:

U eist dat veel van de onderdelen van de oplossing binnen 3 seconden worden getoond. Daarbij maakt u een aantal uitzonderingen. Wij zouden hier graag nog 1 uitzondering aan toe willen voegen. We zien steeds meer identity providers waarbij autorisaties en rollen extern worden belegd. Daardoor kan de inlogprocedure en verificatie soms iets langer in beslag nemen. Wij adviseren u deze uitzondering toe te voegen aan de onderdelen die niet binnen 3 seconden getoond dienen te worden.

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 149

Vraag:

Momenteel is de ICT-oplossing voor de meeste werkzaamheden beschikbaar voor mobiele werknemers. Beperking zijn beheer activiteiten wegens security redenen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 148

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst overwegen om de eis zo aan te passen dat de acceptatieomgeving weliswaar functioneel gelijk is aan de productieomgeving, maar qua capaciteit, aantal licenties en systeemzwaarte beperkter ingericht mag worden? Dit sluit aan bij de gangbare praktijk, voorkomt onnodige kosten en draagt bij aan milieuverantwoord ondernemen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van testen.

Antwoord:

Het is niet helder wat u precies bedoelt met 'beperkter ingericht'. Kunt u dit concreter maken?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 218

Vraag:

Gezien het een SaaS product betreft en software update meerdere malen per maand plaats vinden zal hier voorafgaand via release notes over worden gecommuniceerd. Daarnaast wordt een N-1 gehanteerd met een 3 maanden grace-periode. Indien wegens security redenen de aanpassingen eerder doorgevoerd diene te worden zal de inschrijver dit mededeling en medewerking verwachten van de opdrachtgever. Kan opdrachtgever hierin mee gaan?

Antwoord:

"Wij gaan niet akkoord met de 3 maanden grace-periode, maar een grace-

periode van 6 maanden. Zie vraag en antwoord 53.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 212

Vraag:

De beschikbaarheid van de oplossing is mede afhankelijk van de gemeentelijke netwerkverbinding, waarop de leverancier geen invloed heeft. De eis lijkt te suggereren dat ook real-time monitoringinformatie van deze verbinding beschikbaar moet zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het opnemen van de beschikbaarheid in de maandelijkse SLA-rapportage afdoende is, en dat de leverancier niet verantwoordelijk wordt gehouden voor (netwerk)componenten buiten diens beheersdomein?

Antwoord:

Inschrijver wordt enkel voor genoemde onderdelen aangesproken die binnen zijn invloedssfeer liggen en direct gerelateerd zijn aan het onderwerp van de Opdracht en Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 120

Vraag:

Is de aanbestedende dienst akkoord wanneer de leverancier kiest voor integratie met de NL Wallet (of een door de leverancier voorgestelde, gelijkwaardige wallet-oplossing) zodra deze beschikbaar is, in plaats van of aanvullend op de genoemde oplossingen? Dit kan de toekomstbestendigheid en interoperabiliteit vergroten.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 198

Vraag:

Kunt u aangeven of de ongekoppelde documenten die niet in het zaak- en documentmanagementsysteem zijn opgenomen, formeel onderdeel uitmaken van de migratieopdracht? En indien dat het geval is, kunt u tevens aangeven wat de omvang hiervan is?

Antwoord:

De ongekoppelde documenten vermeld in Eis 198 zullen niet gemigreerd /geconverteerd worden naar de nieuwe ICT-oplossing. Enkel de documenten van lopende werkprocessen die pas overgezet worden naar het zaak- en documentenmanagementsysteem zodra het werkproces wordt afgesloten, zullen gemigreerd moeten worden naar de nieuwe ICT-oplossing. De omvang hiervan is afhankelijk van het moment van migratie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Programma van eisen: Eis 52

Vraag:

Bedoelt u met “ICT-oplossingen voor het begeleiden van de juiste vraagstelling...” een oplossing waarmee een medewerker van de gemeente op een eenvoudige manier met vragen en antwoorden door processen wordt geleid?

Moeten we dit zien als een soort beslissysteem? Zo ja, wat moet het resultaat en de output van een dergelijk systeem zijn?

Kan dat beperkt blijven tot een advies? Of bedoelt u met de verwijzing naar ‘registraties’ in uw vraag dat de resultaten van het beslissysteem (een toekenning bijvoorbeeld) direct moeten worden verwerkt in de aangeboden ICT-oplossing.

Antwoord:

Op basis van gestelde Eis heeft Aanbestedende Dienst bedoeld: de medewerker wordt ondersteund in de juiste (volgorde van) vraagstelling en het vastleggen van de respons. Zowel het besluit als de verwerking behoeven niet geautomatiseerd te zijn. Da nadruk is aldus registratieve vastlegging van zaken op basis van een vooraf bepaald vraag-, analyse- en/of diagnosemodel. Alleen vraag 1 wordt hiermee door Aanbestedende Dienst bevestigend beantwoord. Evenwel kan in het kader van het Programma van Wensen uiteraard een uitgebreidere variant door Inschrijvers aangeboden worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Programma van Eisen 140

Vraag:

Eis 140:

Hoe ziet aanbestedende dienst de combinatie tussen zelf en op basis van low-code, met de aangeboden ICT-oplossing eis? De eis “op basis van low-code” lijkt te impliceren dat aanbestedende dienst bedoeld dan wel onbedoeld toeschrijft naar één inschrijver. Daarmee worden automatisch andere inschrijvers van deelname uitgesloten. Bent u bereid deze eis te herformuleren waarbij minimaal het deel “op basis van low-code” komt te vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord om het deel “op basis van low-code” uit de eis te laten vervallen. Hiermee willen we bewerkstelligen dat niet wordt voorgeschreven dat de oplossing uitsluitend op low-code gebaseerd dient te zijn. De rest van de eis blijft ongewijzigd in stand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

U geeft aan dat de opdracht is voorzien op 2 februari 2026 en gereedheid van de volledige scope per 30 november 2026. Bedoelt u hiermee dat op

laatstgenoemde datum de volledige implementatie gereed is voor test en acceptatie?

Antwoord:

De laatstgenoemde datum is de einddatum voor het in productie nemen. Dit betreft inclusief een test- en acceptatiefase die dan met succes zijn gepasseerd. Op deze datum is dus de volledige ICT-oplossing uiterlijk in zijn volledigheid in gebruik genomen. Voor Werk & Inkomen maken we een uitzondering vanwege het jaarwerk in januari 2027, uitgevoerd over 2026 zoals aangegeven in het antwoord op vraag 71.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 14

Vraag:

Het gebruiksrecht geldt ook voor niet-inwoners, mits op basis van wettelijke taken. Kan de gemeente een limitatieve lijst geven van deze taken, zodat de scope helder is?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid en leunt op datgene dat de wet van haar vraagt en leunt op het algemeen gebruikelijke dat benodigd is voor alle Nederlandse gemeenten binnen het Sociaal Domein.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Programma van Eisen, Eis 24

Vraag:

U geeft aan dat de ICT-oplossing de juiste registratie van inwonerprofielen moet ondersteunen. Kunt u nader toelichten wat u onder “inwonerprofiel” verstaat?

Antwoord:

Het inwonersprofiel betreft alle gegevens die vastgelegd dienen te worden voor de bedrijfsvoering en dienstverlening van het Sociaal Domein voor de correcte registratie van een inwoner. Het Programma van Eisen stelt een aantal van deze zaken expliciet maar tevens worden de impliciete gegevens van de inwoner bedoeld voor een correcte werking van de ICT-oplossing in haar geheel ten aanzien van het Overeengekomen gebruik.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Programma van Eisen, Eis 31

Vraag:

"De ICT-oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met meerdere beleids- en procesinrichtingen te werken"
Kan de gemeente bevestigen dat in de processen voor de gemeenten in de rol als centrumgemeente de processen die worden ingericht en uitgevoerd uniform zijn?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 7

Vraag:

Bij de Wensen mag toekomstige functionaliteit worden aangeboden. Dienen deze wel allen (uiterste) datum livegang geleverd te kunnen worden of mogen ook onderdelen worden opgenomen die op de toekomstige roadmap staan (bijvoorbeeld binnen 12 maanden na livegang)?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst staat het toe ook latere levering van zaken in het kader van het Programma van Wensen op te voeren. Let op: Evenwel betreffen aspecten van de beoordeling de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid. De invulling van Wensen dient bovendien inbegrepen te zijn in de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfsom.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 7

Vraag:

Wensen moeten integraal onderdeel uitmaken van de opdracht. In de praktijk zien we dat implementatie van wensen ook weer aanvullende werkzaamheden en afstemming vanuit de gemeente vraagt, veelal door dezelfde functionarissen. Dit kan (onnodig) extra druk geven op de planning en bezetting aan de zijde van de gemeente. Kan de gemeente bevestigen dat de oplevering van Wensen gefaseerd kan plaatsvinden waarbij ook afspraken gemaakt kunnen worden om bepaalde wensen na initiële livegangdatum op te leveren (als onderdeel van decharge)?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stelt nadrukkelijk dat dit niet het uitgangspunt is. Levering van Wensen dient in beginsel plaats te vinden voor de uiterlijke einddatum van de implementatie. Evenwel geeft de uitwerking van de Wens ruimte aan Inschrijvers hiervan af te kunnen wijken mits dit expliciet wordt aangegeven. Let op dat ook dan geldt: Evenwel betreffen aspecten van de beoordeling de mate van concreetheid van eventueel aangeboden implementatiepunten op de implementatieroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid voor Opdrachtgever. De invulling van Wensen dient bovendien inbegrepen te zijn in de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfsom.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 8

Vraag:

Er staat dat gemeente Heerlen uiterlijk een half jaar na implementatie beslist of zij Opties afneemt. In de praktijk zien we dat deze eerste periode van 6 maanden zich vaak kenmerkt door een gezamenlijke insteek op nazorg en inbedding in de operationele processen. Vraag: Biedt het de gemeente niet meer comfort en flexibiliteit als de door de leveranciers omschreven Opties tot bijvoorbeeld 2 jaar na livegang kunnen worden afgenomen tegen vooraf overeengekomen condities (behoudens eventuele indexatie)?

Antwoord:

De aanbestedende dienst handhaaft de in de aanbestedingsstukken opgenomen termijn van zes (6) maanden na implementatie voor het nemen van een besluit over het al dan niet afnemen van Opties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage 8

Vraag:

Er wordt gesteld dat alle generieke eisen uit het Programma van Eisen óók gelden voor Opties. We nemen aan dat in de overeengekomen addenda hiertoe in gezamenlijkheid van kan worden afgeweken als de situatie daar aanleiding toe biedt, waarbij Partijen dat gezamenlijk vastleggen in addendum ten aanzien van de gelichte Optie.

Antwoord:

"De generieke eisen uit het Programma van Eisen gelden in beginsel ook voor Opties, tenzij uit de aard of strekking van de betreffende Optie duidelijk volgt dat (bepaalde) eisen niet van toepassing kunnen zijn. Indien bij het lichten van een Optie blijkt dat aanpassing of nuancering van bepaalde eisen wenselijk is, kunnen Opdrachtgever en Leverancier dit in gezamenlijk overleg vastleggen in een addendum bij de overeenkomst, mits dit binnen de kaders van de aanbestedingsrechtelijke beginselen en de GIBIT 2023 blijft."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 8

Vraag:

We nemen aan dat de door de leveranciers opgegeven Opties en tarieven daarmee van de leveranciers integraal onderdeel zijn van de gunning van deze aanbesteding en daarmee ook binnen deze aanbesteding de Opties gegund kunnen worden, zonder dat dit in potentie tot een heraanbesteding en /of nieuw inkooptraject zal leiden?

Antwoord:

Dat is correct en hierbij bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 8

Vraag:

Bij het programma van Wensen staat expliciet benoemd dat Inschrijver ook

toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing mag beschrijven. Dit staat niet benoemd bij het Programma van Opties. Staat de Opdrachtgever het toe dat Leverancier hier ook toekomstige roadmap-functionaliteit als Optie beschrijft?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Overeenkomst 4.3

Vraag:

Kan de gemeente bevestigen dat de POC uitsluitend ziet op de kernfunctionaliteiten uit het Programma van Eisen, en niet op de Wensen?

Antwoord:

De PoC ziet toe op en dient te voldoen aan de functionaliteiten en elementen zoals beschreven in paragraaf A1.8 van de aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Overeenkomst 4.3

Vraag:

Wat onderdeel is van de POC is opgenomen in de leidraad, A.1.8.1. Maar in deze paragraaf staat nergens de acceptatieprocedure van de POC. Kan de gemeente toelichten wie bepaalt wat “succesvol” is, of dit objectieve toetsingscriteria kent en of aanbieder - net als bij acceptatieprocedure nog in de gelegenheid is tot herstel?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

8 okt 2025