

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Sociaal Domein-software  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Overbetuwe  
**Referentie:** 2024-060435

## 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:

Bedankt voor uw vraag over het verruimen van de planning. Binnen onze organisatie is de volledige planning reeds zorgvuldig afgestemd en ingepland met alle betrokkenen. Een wijziging in de planning zou gevolgen hebben voor deze gemaakte afspraken. Ook wordt met een verruiming van de planning de implementatieperiode ingekort. Dat is iets wat we nadrukkelijk willen voorkomen. Het waarborgen van een zorgvuldig en realistisch implementatietraject is voor ons van groot belang. We hopen dat u begrip heeft voor bovenstaande.

Wij stellen voor om eerst de Nota van Inlichtingen 1 af te wachten. Op basis van de daarin gestelde vragen en verstrekte antwoorden kunnen we beoordelen of er daadwerkelijk sprake is van knelpunten die een aanpassing van de planning noodzakelijk maken.

Tot slot willen wij benadrukken dat wij uitsluitend bereid zijn de planning te

wijzigen indien er sprake is van een uiterste noodzaak.  
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 23 sep 2025

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Externe toegang & ketensamenwerking

**Vraag:**

Het PvE schrijft dat ketenpartners via portalen toegang moeten kunnen krijgen tot inwoner- en gezinsdossiers

Kan Opdrachtgever specificeren:

- Welke ketenpartners concreet toegang moeten krijgen?
- Welke autorisatiegranulariteit hierbij vereist wordt (alleen-dossier, zaaktype, of detailniveau zoals DAT/WAT-scheiding)?
- Of er juridische of privacykaders (bijv. standaard verwerkersovereenkomsten) worden aangeleverd door Opdrachtgever of dat de leverancier dit moet faciliteren?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst heeft dit nadrukkelijk niet willen specificeren omdat dit in principe alle ketenpartners moeten kunnen zijn waarmee (in de toekomst) wordt samengewerkt. De autorisatiegranulariteit is conform de Eisen minimaal gesteld op dossierniveau, ook al biedt het Programma van Wensen ruimte voor een meer verfijnde granulariteit. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle gerelateerde aspecten rondom privacy. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle gerelateerde aspecten rondom informatieveiligheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Cloud & infrastructuur

**Vraag:**

Het PvE schrijft voor dat de oplossing als SaaS vanuit leverancier's datacentra moet worden aangeboden, met de verplichting dat alle data in de EU blijven

Kan Opdrachtgever bevestigen of zowel public cloud (bijv. Azure, AWS) als private cloud toelaatbaar zijn, mits deze voldoen aan ISO 27001 en BIO, of wordt een voorkeur uitgesproken?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Een voorkeur - die in de aanbesteding nadrukkelijk ongewogen blijft - betreft een cloud zonder enige afhankelijkheid naar partijen buiten de EER. Een private cloud lijkt dan het meest passend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Testen & acceptatie

**Vraag:**

Hoe worden integratietests met bestaande systemen (zoals Xllnc Zaken, iFinanciën en CBS-rapportages) vormgegeven? Verwacht Opdrachtgever hierbij een actieve rol van ketenpartners (bijvoorbeeld EnableU, SVB, DUO)?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Programma van Eisen, Eis 114.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Schaalbaarheid & performance

**Vraag:**

Wat zijn de verwachtingen ten aanzien van schaalbaarheid in relatie tot inwoneraantallen en het toevoegen van nieuwe domeinen of functionaliteiten gedurende de contractperiode?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst houdt zich uiteraard aan de aanbestedingsregels en het in de aanbestedingsdocumenten beschreven Overeenkomen Gebruik. De inwonersaantallen van Gemeente Overbetuwe zijn reeds leidend bepaald, waarbij er geen disproportionele verschuivingen hierin worden voorzien.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Schaalbaarheid & performance

**Vraag:**

In het PvE is de eis opgenomen dat 95% van de schermen in <3 seconden laadt.

Kan Opdrachtgever aangeven hoe de performance wordt gemeten en gemonitord (tools, datasets, meetmomenten)?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat pas tot onderzoek over als de beleving bestaat dat deze performancenorm structureel niet wordt behaald. Meting zal in beginsel bestaan uit praktijkmetingen van eindgebruikers/functioneel beheer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Integratie & koppelingen

**Vraag:**

Bij digitale dienstverlening noemt het PvW o.a. integratie met MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken en e-formulieren.

Betekent dit dat Opdrachtgever verwacht dat deze koppelingen in de initiële implementatie moeten worden opgeleverd, of kan dit in een gefaseerde roadmap plaatsvinden?

**Antwoord:**

Het Programma van Wensen is optioneel van karakter, inclusief de door

Inschrijvers hierbij gehanteerde leveringstermijnen. De weging en beoordeling van zaken ( zo ook met betrekking tot elementen op de roadmap) is reeds door Aanbestedende Dienst in het Programma van Wensen kenbaar gemaakt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Integratie &amp; koppelingen

**Vraag:**

Het PvE schrijft verplichte koppelingen voor met onder meer BRP via EnableU, Digipoort, CORV, iStandaarden, Entra ID en Xxlnc Zaken.

Hoe verwacht Opdrachtgever dat de acceptatietests van deze koppelingen verlopen (door leverancier, gemeente of gezamenlijke regie), en welke minimale testscenario's worden als succesvol beschouwd?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Programma van Eisen, Eis 114. Uiteraard wordt door Opdrachtgever finaal getoetst en getest op het Overeengekomen gebruik in technische en functionele zin, zoals bepaald in de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Implementatie & organisatie

**Vraag:**

In hoeverre verwacht Opdrachtgever dat de leverancier standaardinrichting en best practices kan inzetten om de implementatie te versnellen, en welke mate van maatwerk/configuratie wordt toegestaan of juist onwenselijk geacht?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Programma van Wensen, Hoofdstuk 5. Nadere invulling laat Aanbestedende Dienst nadrukkelijk aan de Inschrijvers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Implementatie & organisatie

**Vraag:**

In het Programma van Wensen wordt expliciet gevraagd om een leidende rol van de leverancier bij de organisatorische implementatie (incl. procesoptimalisatie en gebruikersadoptie). Kunt u aangeven hoe de gemeente de rol- en taakverdeling tussen Opdrachtgever en leverancier ziet in de implementatiefase, inclusief benodigde inzet van gemeentelijke capaciteit per functiegroep?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Programma van Wensen, Hoofdstuk 5. Nadere invulling laat Aanbestedende Dienst nadrukkelijk aan de Inschrijvers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

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:**

In geval van een zorgvuldig test- en uitleveringsproces is dit redelijkerwijs te voorzien en mag de Opdrachtgever dit normalerwijs verwachten. Aanbestedende Dienst wenst het artikel niet aan te passen op uitzonderingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 26.9

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs

maakt, kunnen worden doorbelast?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stelt dat het artikel reeds helder is geformuleerd. Graag specificatie van uw concrete verzoek in inlichtingenronde 2, indien u dit desondanks anders beoordeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 24.2

**Vraag:**

De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling.

In dat kader hebben wij twee vragen:

1. Afstemming gevolgen EU Data Act

Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is?

2. Tussentijdse opzegging en schadeloosstelling

Met betrekking tot het overstappen (“switching”) naar een andere cloud /SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de

overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing).

Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging? Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerd indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans voor zover de data act dat maximaal toelaat?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt in met verzoek 1.

Aanbestedende Dienst kan tijdens de initiële contractperiode van 5 jaar enkel overstappen indien sprake is van een niet-conforme levering door Opdrachtnemer en een hieraan gerelateerde procedure van ingebrekestelling, zoals in de aanbestedingsstukken bepaald. De EU Data Act zal niet worden gebruikt / misbruikt door Opdrachtgever voor enige afwikkeling hiervan. Indien dat desondanks het geval is, stemt Aanbestedende Dienst in met uw verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 22.7

**Vraag:**

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:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 20.7

**Vraag:**

Bent u bereid om artikel 20.7 te wijzigen:

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.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar de gedane aanpassingen van GIBIT, artikel 13 in de Hoofdovereenkomst, artikel 16. Met deze gedane aanpassingen ziet Aanbestedende Dienst hier geen reden in te gaan op het verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 - 11.8

**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:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit en gaat akkoord met het voorstel om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
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:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

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:**

De SLA van leverancier kan leidend zijn, mits voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden in Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.5. en Eis 197.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

GIBIT2023 - 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:**

Aanbestedende Dienst zal Opdrachtnemer houden aan het Overeengekomen gebruik, zoals dat bepaald in de Aanbestedingsdocumenten in breedste zin. Aspecten buiten dit Overeengekomen gebruik kunnen betiteld worden als meerwerk tegen optionele meerkosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

GIBIT2023 - 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:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Aanbestedingsleidraad 4.9, specifiek GIBIT 2023: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid. (...)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 8.4 en 8.5

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - 6.5

**Vraag:**

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekerd 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:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Aanbestedingsleidraad 4.9, specifiek GIBIT 2023: artikel 6.5 wordt als volgt geïnterpreteerd: (...)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage 08 - Wachtkamerovereenkomst (concept) - 6.2

**Vraag:**

Kunt u ermee akkoord gaan dat de (antwoorden in de) Nota van Inlichtingen prevaleren boven de Overeenkomst, om te voorkomen dat eventuele antwoorden die u geeft die niet (volledig) worden verwerkt in de Overeenkomst rechtswerking missen? Zo nee, kunt u dan garanderen dat deze antwoorden juist en volledig worden verwerkt?

**Antwoord:**

Zo reeds gesteld in dit artikel 6; het is mede aan u correcte verwerking te

controleren alvorens u met de definitieve versie akkoord gaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 08 - Wachtkamerovereenkomst (concept) - 5.2

**Vraag:**

U geeft aan dat de overeenkomst voor de resterende duur van de contractperiode wordt voortgezet. Leverancier gaat er bij haar inschrijving vanuit dat zij de minimaal de initiële looptijd haar investering kan terugverdienen. Bent u bereid overeen te komen dat de volledige initiële looptijd begint te lopen op het moment dat u met de wachtkamercontractant een nieuwe overeenkomst sluit?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord wegens de onbekendheid met deze mogelijkheid binnen de Aanbestedingswet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 08 - Wachtkamerovereenkomst (concept) - 2.2

**Vraag:**

Het is voor Leverancier niet duidelijk waarom prijsverhogingen, conform de Overeenkomst, slechts na uw akkoord zouden mogen worden doorgevoerd. Er worden afspraken gemaakt omtrent indexatie en het is niet duidelijk /proportioneel dat u eenzijdig zou mogen beslissen toestemming te onthouden. Kunt u derhalve bevestigen dat u indexatie op grond van de Overeenkomst, niet zult weigeren?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit, mits indexatie binnen de vooraf gestelde termijnen bekend wordt gemaakt aan de Aanbestedende Dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 08 - Wachtkamerovereenkomst (concept) - 1.1

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de de waxchkamerovereenkomst enkel verlengd kan worden na uitdrukkelijke schriftelijke instemming van leverancier?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 16.6

**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 overeengekomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst heeft met dit aangepaste artikel ten opzichte van GIBIT 2023 reeds getracht tegemoet te komen aan uw stelling rondom "eenzijdige negatieve bewijslast". Opdrachtgever wordt hier ten eerste gehouden om met de toepasselijk zijnde bewijsvoering die binnen haar mogelijkheden ligt Opdrachtnemer op de hoogte stellen. Ook regelingen rondom gebrekestelling en dergelijke zijn reeds voldoende elders beschreven. Aanbestedende Dienst ziet momenteel geen reden nader in te gaan op uw verzoeken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 14.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat wanneer leverancier voldoet aan de verzekeringseis uit paragraaf 5.4.1 van de leidraad, zij voldoet aan deze eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 13

**Vraag:**

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) geldt voor aansprakelijkheid op welke rechtsgrond dan ook?

**Antwoord:**

De beschreven voorwaarden zijn alleszins helder. De GIBIT 2023 blijft in alle gevallen toepasselijk, waarbij voor de aangepaste aansprakelijkheidsclausules eveneens verwezen wordt naar de aangepaste GIBIT

2023-artikelen in de Hoofdovereenkomst, artikelen 16.8 tot en met 16.10.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 11.4

**Vraag:**

Leverancier heeft enkele verduidelijkingsvragen ten aanzien van het door u opgenomen facturatieartikel:

1. Kunt u bevestigen dat het uitgangspunt is dat de periodieke kosten jaarlijks per kalenderjaar vooruit verschuldigd zijn?
2. U noemt dat na integrale acceptatie pas de laatste 30% van de periodieke vergoeding verschuldigd is. Kunt u aangeven dat in het implementatieplan ook een doorlooptijd voor deze acceptatie wordt opgenomen zodat voor Leverancier duidelijk is wanneer zij aanspraak kan maken op de overige 30%?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt uw verzoek 1.

Aanbestedende Dienst stemt in met verzoek 2; onder het voorbehoud dat restpunten acceptatie op de beoogde streefdatum in de weg kunnen staan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 9.2

**Vraag:**

Nu u wenst dat alle data van de systemen van leverancier moet worden vernietigd, kunt u zekerheidshalve bevestigen dat dit enkel ziet op data die al eigendom was van de gemeente en niet op andere data?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dat dit enkel toeziet op data die op dat moment eigendom is van Opdrachtgever en/of gerelateerd kan worden aan het gebruik door functioneel beheer van Opdrachtgever in de breedste zin.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 4.2 en 16.2

**Vraag:**

Leverancier begrijpt dat u een stok achter de deur wenst, echter zou volgens haar het uitgangspunt moeten zijn dat op het moment een leverancier niet, of niet goed aan haar verplichtingen voldoet haar een redelijke termijn moet worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen voordat zij in verzuim raakt. Voornamelijk wanneer een vertraging niet volledig aan haar is toe te rekenen. Leverancier is immers ook afhankelijk van uw medewerking. Bent u daarom bereid overeen te komen dat deze termijn enkel fataal is indien de termijnoverschrijding volledig aan Leverancier toerekenbaar is, en nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn, die gebaseerd is op de afhankelijk van de complexiteit van

het project en niet gefixeerd op 30 kalenderdagen, alsnog na te komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar Aanbestedingsleidraad 4.9, specifiek GIBIT 2023: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid. (...). Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met uw verzoek de termijn volledig afhankelijk te maken van de complexiteit omdat daardoor 1) ongewenste discussie zou kunnen ontstaan 2) zij daar geen / slechts indirect invloed op heeft en 3) wordt geconfronteerd met risico's in haar bedrijfsvoering en dienstverlening indien deze termijn na herstelperiode wederom niet of niet tijdig wordt behaald. Uiteraard hoopt Opdrachtgever dit in goed overleg te allen tijde te voorkomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 3.2

**Vraag:**

Bent u bereid om overeen te komen dat de overeenkomst automatisch wordt verlengd tenzij u deze opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden? Een dergelijke regeling past beter binnen het partnership dat leverancier met u wenst aan te gaan en hiermee wordt voorkomen dat u bij een onverhoopte te late verlenging over zou moeten gaan tot een nieuwe aanbestedingsprocedure.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt niet in met uw verzoek. Zij wenst graag actieve controle op het bewust wel/niet verlengen van de Hoofdovereenkomst. Ook u kunt gebruik maken van uw verzoeksrecht de overeenkomst te willen verlengen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 06 - Hoofdovereenkomst (concept) - 1.2

**Vraag:**

Kunt u ermee akkoord gaan dat de (antwoorden in de) Nota van Inlichtingen prevaleren boven de Overeenkomst, om te voorkomen dat eventuele antwoorden die u geeft die niet (volledig) worden verwerkt in de Overeenkomst rechtswerking missen? Zo nee, kunt u dan garanderen dat deze antwoorden juist en volledig worden verwerkt?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord 23.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 216

**Vraag:**

Het opstellen van een dergelijk rapportage is erg ingrijpend en kost veel tijd en geld voor Leverancier. Dit zal de inschrijfprijs doen ophogen, wat niet nodig zal zijn, mede gelet op de certificaten die Leverancier in bezit heeft, waarin tevens een auditrecht in is opgenomen. Kunt u ermee instemmen dat

een dergelijke rapportage jaarlijks opgesteld dient te worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt uw verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 170

**Vraag:**

In eis 170 is opgenomen dat de Inschrijver verplicht is alle medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever georganiseerde DPIA, en dat eventuele kosten voor zowel medewerking aan de DPIA als voor het oplossen van tekortkomingen die uit de DPIA voortvloeien onderdeel dienen te zijn van de Inschrijving.

Kunt u bevestigen dat de verplichtingen van de Inschrijver in dit kader uitsluitend zien op die medewerkings- en informatieplichten die voortvloeien uit de AVG (met name art. 28 lid 3 en art. 32 AVG)?

De huidige tekst lijkt verder te gaan dan de wettelijke verplichtingen door ook maatregelen of kosten voor rekening van de Inschrijver te brengen die niet direct uit de AVG voortvloeien en die in wezen de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke betreffen. Dit kan leiden tot een disproportionele en onduidelijke risicoverdeling.

Kunt u daarom verduidelijken dat:

de verplichting tot medewerking aan de DPIA zich beperkt tot de in de AVG neergelegde verplichtingen van een verwerker; en eventuele aanvullende maatregelen die uit de DPIA voortvloeien, maar die niet rechtstreeks onder de wettelijke verplichtingen van de verwerker vallen, voor rekening en risico van de Opdrachtgever komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dat de verplichting tot medewerking aan de DPIA (inclusief het oplossen van eventuele issues dientengevolge) zich

beperkt tot het Overeengekomen gebruik van de Aanbestedingsdocumenten en slechts voor die zaken die redelijkerwijs toerekenbaar zijn aan de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - 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:**

De formulering van Eis 19 heeft hier reeds in voorzien: "De ICT-oplossing blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de uitvoering van deze bestaande landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacyvereisten in relatie tot de Opdrachtscope. (...) De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de geformuleerde Opdrachtscope en het Overeengekomen Gebruik.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - 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 in het Programma van Eisen 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 eventuele frictie zit tussen de (on)mogelijkheden van gegadigde en de gestelde Eisen, waarbij Aanbestedende Dienst deze in serieuze (her)overweging zal nemen om waar redelijkerwijs mogelijk tegemoet te komen aan gegadigden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein - 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:**

Aanbestedende Dienst stelt op basis van de vraagstelling vast dat deze niet voor haar bedoeld is maar vermoedelijk voor de in de vraag genoemde Gemeente Heerlen. Aanbestedende Dienst laat de vraag derhalve in deze inlichtingenronde onbeantwoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein - 5.4.2.1

**Vraag:**

In de referentie-eis wordt gevraagd om ervaring met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de volledige opdrachtscope. Dit lijkt neer te komen op een één-op-één vergelijkbare opdracht, terwijl volgens art. 2.93 Aanbestedingswet en de

Gids Proportionaliteit referenties enkel betrekking hoeven te hebben op de kerncompetenties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering. Kunt u bevestigen dat een referentie ook voldoet indien deze ziet op het leveren van een SaaS-ICT-oplossing in het Sociaal Domein aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband, zonder dat alle onderdelen van de gevraagde scope één-op-één aanwezig hoeven te zijn?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst heeft bedoeld: Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor ten minste Jeugdwet, Participatiewet, Wet inburgering en Wmo, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen /integraties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 183

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de beschreven paragraaf ook betrekking heeft op de huidige leverancier? Indien dit niet het geval is en de paragraaf uitsluitend ziet op ongekoppelde documenten die na afronding van processen alsnog in het zaaksysteem worden opgeslagen, vernemen wij dat graag ter verduidelijking. Deze informatie is voor ons van belang om de omvang van de migratie correct te kunnen inschatten.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dat de paragraaf niet in zijn geheel van toepassing is voor de bestaande leverancier. Voor deze leverancier ziet deze paragraaf enkel toe op ongekoppelde documenten die na afronding van de gerelateerde processen alsnog in het zaaksysteem moeten worden opgeslagen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 214

**Vraag:**

Wanneer de oplossing voor een door de aanbestedende dienst gemelde wens of foutmelding wordt opgenomen in een nieuwe release van onze software, kan de aanbestedende dienst dan bevestigen dat zij bereid is om deze release te accepteren als afhandeling van de melding?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst beschouwt in dit geval de acceptatie van deze release dan formeel als het eerst mogelijke moment van afhandeling van de melding, maar zal daar in alle redelijkheid mee omgaan als het niet-kritieke foutmeldingen betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 197

**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. Is de aanbestedende dienst bereid om op deze generieke SLA aan te sluiten? En zo niet, kunt u dan toelichten waarom uw gemeente hier specifiek op wil afwijken?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord 18.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 196

**Vraag:**

Wij gaan ervan uit dat de prestaties en beschikbaarheid van de ICT-oplossing mede afhankelijk zijn van de hardware en het netwerk van de eindgebruikers binnen de gemeente en van de verbindingen naar buiten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze randvoorwaarden aan de zijde van de gemeente liggen en dat eventuele negatieve impact door deze factoren buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier valt bij de beoordeling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 195

**Vraag:**

De beschikbaarheid van de dataverbinding is mede afhankelijk van het gemeentelijke netwerk. Voor dit deel kan de leverancier geen verantwoordelijkheid dragen. Wij voorzien in maandelijkse SLA-rapportages waarin de beschikbaarheid wordt opgenomen, maar geven geen realtime inzicht in aanvullende netwerkmonitoring. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een maandelijkse SLA-rapportage volstaat als invulling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 83

**Vraag:**

Onze applicatie ondersteunt storneren. Hiermee kan een volledige uitkeringsrun, inclusief debiteureninhoudingen, worden teruggedraaid. Dit is mogelijk voor een persoon of voor een hele batch. Alle gegevens worden binnen de selectie hersteld naar de situatie van voor de run. Dit kan tot het moment waarop het betaalbestand wordt aangemaakt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de bedoeling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 84

**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:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 102

**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:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 142

**Vraag:**

Wij passen de WCAG-richtlijnen volledig toe op het inwonerportaal. Voor de overige onderdelen van de oplossing hanteren wij de uitgangspunten van de WCAG, zodat de toegankelijkheid voor een zo breed mogelijke gebruikersgroep wordt geborgd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit in lijn is met de bedoeling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 201

**Vraag:**

Gezien het een SaaS product betreft en software update meerdere malen per maand plaats vinden zal hier voorafgaand via releae 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:**

Aanbestedende Dienst begrijpt uw verzoek graag volledig alvorens zij akkoord kan gaan. Graag het verzoek de genoemde grace-periode op de exacte werking daarvan uit te leggen. Geldt deze op een N-1 of een N-2? Bij voorkeur zou u ook een wijzigingsvoorstel ten aanzien van de Eis kunnen doen voor maximale helderheid, op basis waarvan Aanbestedende Dienst kan bepalen of zij deze naar aanleiding van de tweede inlichtingenronde over kan nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 200

**Vraag:**

Onze werkwijze is dat updates en patches uitsluitend plaatsvinden op de laatste versie van de software, zowel voor de applicatie als de ondersteunende softwarecomponenten binnen het SaaS/hostinglandschap. Voor API-integraties hanteren wij een N-1 beleid met een maximale ondersteuning van drie maanden, waarna de ondersteuning van de vorige

versie vervalt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanpak in lijn is met de bedoeling van eis 246 en als toereikend wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst kan uw verwijzing naar Eis 246 niet herleiden. Zij beantwoordt uw vraag in de aanneme dat u Eis 200 heeft bedoeld. Deze Eis ziet toe op compliancy met de gemeentelijke infrastructuur en het hieraan gerelateerde N-x-beleid. Uw vraag gaat daar slechts indirect op in waarbij moeilijk bepaalbaar is in welke mate wel/geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde Eis. Graag vragen we u om concreter op de Eis te reflecteren, zodat een eventuele impact juist bepaald kan worden. Hoe gaat u bijvoorbeeld om met een browserversie, een Entra-ID-versie of een Exchange Online-versie van N-1 of N-2?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 145

**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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 144

**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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, mits de vereiste beschikbaarheid ongewijzigd blijft en de omgeving nergens beperkt is/wordt in het functionele gebruik en/of functioneel beheer van deze test- en acceptatieomgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 133 t/m 137

**Vraag:**

In de eisen 133 t/m 137 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:**

Opdrachtgever vereist nadrukkelijk beiden als onderdeel van het aanbod.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 57

**Vraag:**

Naast de mogelijkheid om de aanvraag variabel te kunnen opschorten, is het binnen het regiesysteem mogelijk om een termijn te koppelen aan een signaal en een casus. Voldoet dit aan de eis van de gemeente?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eisen 54, 55, 56 en 156

**Vraag:**

Binnen de backend wordt er gewerkt met werkprocessen. Binnen het regiesysteem is het mogelijk om op onderdelen een doorlooptijd toe te passen. In 2027 wordt de huidige functionaliteit uitgebreid met een zaakgestuurd werkproces. Hierin nemen we ook het verplicht invullen van specifieke velden mee in de ontwikkeling. Is het voor de gemeente akkoord om de volledige functionaliteit in 2027 tot hun beschikking te hebben?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, mits de levering daarmee volledig zal gaan voldoen aan de hier gestelde Eisen, deze levering uiterlijk 31-12-2027 plaatsvindt en de uitgestelde levering volledig is inbegrepen in de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfprijs. Voor andersoortige voorstellen vragen we u nadrukkelijk gebruik te maken van de tweede inlichtingenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 41

**Vraag:**

U verwacht dat u inwoners zonder BSN kunt registreren in de oplossing zonder verlies van functionaliteit. Registreren van gegevens zal in de regel geen probleem zijn. Op het moment dat u verder het traject doorloopt met de burger zult u de beschikking krijgen over het BSN nummer. Wij wijzen u er echter op dat verschillende functionaliteiten niet zullen werken zonder BSN. Enkele, maar niet sluitende, voorbeelden zijn: gebruik van de Inburgerings- en Re-Integratie en ontwikkelapp binnen iSamenleving. Berichtenverkeer via iStandaarden, verstrekken van een uitkering en loonaangifte, aanlevering

van statistieken binnen Civision. Erkent u dit en bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:**

16 okt 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 38

**Vraag:**

Wij gaan ervan uit dat het zaakstelsel bepaalt welke zaken en/of documenten vernietigd moeten worden en dat hiervoor een vernietigingslijst wordt aangeleverd aan de Sociaal Domein-applicatie. De Sociaal Domein-applicatie verwijdert vervolgens op basis van deze lijst de betreffende informatieobjecten en metadata, zodat gegevens synchroon worden vernietigd in beide systemen.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze in lijn is met de bedoeling van de eis, waarbij het zaakstelsel de regie voert over de vernietigingsmomenten?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit, ervan uitgaande dat de vernietiging een geautomatiseerde bulkactie betreft in de aangeboden ICT-oplossing op basis van de aan te leveren vernietigingslijst met zaken/documenten van het zaakstelsel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Bijlage 5 - Programma van Wensen - Hoofdstuk 5 concept implementatieplan

**Vraag:**

De definitieve gunning staat gepland op 9 januari 2026. De implementatie dient uiterlijk 31 oktober 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:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Aanbestedende Dienst wenst echter vanzelfsprekend niet het volle gewicht van de gehele implementatie in deze periode neer te leggen. Aanbestedende Dienst wenst hier in alle redelijkheid over af te stemmen gedurende het opstellen van het definitieve implementatieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 218

**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:**

Aanbestedende Dienst is zelf verantwoordelijk voor het door u genoemde voorwerk. De inschrijving dient eveneens het door u genoemde nawerk te omvatten. De inschrijfprijs gaat aldus uit van jaarwerk (inclusief nawerk).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein-software

**Beantwoord op:** 16 okt 2025