

Algemene informatie

Aanbesteding: Vervanging kernapplicaties
Aanbestedende Dienst: WSD
Referentie: 2025-210

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 6 - Prijs

Vraag:

In het prijzenblad dient inschrijver eenmalige opleidingskosten op te nemen.

Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat het toegestaan is om 0 bedragen in te voeren indien het niet van toepassing is voor inschrijver?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 "Bijlage 7 – Programma van Eisen, hoofdstuk 12, p. 16 Bijlage 8 – Concept Overeenkomst, artikel 16"

Vraag:

Inschrijver constateert dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de volledige conversie van data vanuit de huidige systemen, inclusief historische gegevens, waarbij Opdrachtgever bepaalt welke historische data daadwerkelijk moet worden overgezet. Om deze verplichting op

evenwichtige wijze te kunnen invullen, verzoekt Inschrijver om in de volgende vragenronde een voorstel te mogen indienen met daarin een gespecificeerde scope van de dataconversie per datadomein (waaronder HRM, Salaris, Finance, Productie, CRM).

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat zij openstaat voor een dergelijk voorstel en dat dit voorstel als uitgangspunt kan dienen voor het gezamenlijk afbakenen van de conversie-inspanning tijdens de implementatiefase?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

"Bijlage 7 – Programma van Eisen, diverse hoofdstukken (o.a. 6, 8, 9, 10, 14) Bijlage 8 – Concept Overeenkomst, artikel 16.1"

Vraag:

Inschrijver constateert dat op meerdere plaatsen in het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst wordt verwezen naar gewenste of noodzakelijke koppelingen met externe systemen (zoals OCI, KvK, banken, Peppol en andere applicaties binnen het applicatielandschap van Opdrachtgever).

Voor een correcte beoordeling van de benodigde integratie-inspanning verzoekt Inschrijver om een uitputtend overzicht van alle gewenste koppelingen, inclusief:

- de bronsystemen of doelapplicaties;
- de wijze van koppelen (bijvoorbeeld via API, batch-import, OCI, webservices);
- de gewenste frequentie van gegevensuitwisseling (real-time, dagelijks, periodiek).

Vraag: Kan Aanbestedende dienst dit overzicht verstrekken of aangeven

wanneer dit in de implementatiefase nader gespecificeerd wordt?

Antwoord:

Na het tekenen van de overeenkomst zullen partijen hieromtrent in overleg gaan met elkaar. Opdrachtgever bereid de vraagstellingen voor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, Hoofdstuk 20 | Facturering en betalingsvoorwaarden

Vraag:

Inschrijver biedt Opdrachtgever via het klantportaal de mogelijkheid om zelfstandig licenties op- en af te schalen in staffels van vijf gebruikers. Deze handeling geldt binnen de oplossing van Inschrijver als expliciete goedkeuring voor de wijziging in het facturatievolume. Daarnaast ondersteunt Inschrijver het Peppol-netwerk en verzoekt om facturen via Peppol aan te mogen leveren in plaats van per e-mail.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat: 1) de mutatie via het klantportaal wordt beschouwd als akkoord op de aangepaste aantallen, en 2) aanlevering via Peppol voldoet aan de eis van elektronische verzending, mits de inhoudelijke factuureisen zoals genoemd in artikel 11.4 worden gerespecteerd?

Antwoord:

1) Ja, akkoord. 2) Bij aanvang wordt gestart met facturatie via mail. Bij opstart van de implementatie zullen partijen in overleg treden over de mogelijkheden van facturatie middels Peppol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H14 Service

Vraag:

In het Plan van Eisen staat dat onderhoud door Opdrachtnemer vooraf per e-mail gemeld moet worden aan het hoofd I&A van Opdrachtgever. Inschrijver biedt de mogelijkheid voor gebruikers – waaronder het hoofd I&A – om zich te abonneren op automatische meldingen over gepland onderhoud via e-mail. Deze meldingen worden tijdig verzonden conform de overeengekomen termijnen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze wijze van notificatie – op basis van een e-mailabbonnement – voldoet aan de gestelde eis?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H14 Service

Vraag:

In het Plan van Eisen wordt gesteld dat Opdrachtnemer alle klachten en incidenten registreert die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn

ingediend, en dat hierover per kwartaal een overzicht aan het hoofd I&A wordt geleverd. Inschrijver hanteert als standaard werkwijze dat incidenten uitsluitend via het online klantportaal worden geregistreerd en in behandeling genomen. Via dit portaal kan het hoofd I&A per kwartaal een rapportage genereren met inzicht in het aantal aangemelde en afgehandelde meldingen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze acceptabel is, en is zij bereid de gestelde eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 7 Hoofdstuk 9 | Functionaliteit projecten punt 7.

Vraag:

Bijlage 7 Hoofdstuk 9 | Functionaliteit projecten punt 7. In het programma van Eisen wordt gesteld dat via nacalculatie bestede uren, materialen en bijkomende kosten geregistreerd kunnen worden op een project. Inschrijver gaat ervan uit dat onder "bestede uren" wordt verstaan: het gespecificeerd vastleggen van het aantal daadwerkelijk bestede uren bijvoorbeeld normale uren of overuren, vermenigvuldigd met een vooraf vastgesteld tarief. Er is daarbij geen sprake van aanvullende rekenregels.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze interpretatie juist is?

Antwoord:

Ja, dit klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 7 Hoofdstuk 8 | Functionaliteit Inkoop punt 8.

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de oplossing ondersteuning moet bieden voor een OCI-koppeling naar een webshop. Inschrijver ondersteunt standaard OCI-koppelingen met meerdere leveranciers, waarbij deze op parametrizeerbare wijze kunnen worden ingericht.

Vraag: Kan Opdrachtgever een uitputtende lijst aanleveren van het aantal te realiseren OCI-koppelingen? Dit ter voorkoming van disproportionele verplichtingen.

Antwoord:

Nee, we gebruiken momenteel geen OCI-koppeling, maar willen dit in de toekomst gaan gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 7 Hoofdstuk 8 | Functionaliteit Inkoop punt 2.

Vraag:

Inschrijver biedt in de aangeboden oplossing de mogelijkheid om

inkoopaanvragen – voorafgaand aan het ontstaan van een inkooporder – te laten fiatteren door een budgethouder. Pas na goedkeuring van deze aanvraag wordt de inkooporder gegenereerd. Deze werkwijze is in lijn met de standaardfunctionaliteit van de oplossing van inschrijver, waarbij de budgethouder als beoordelaar kan worden opgenomen in de workflow.

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze wijze van voorafgaande fiattering van inkoopaanvragen voldoet aan de eis dat aan de inkooporder criteria kunnen worden toegevoegd zoals een maximum orderbedrag en/of budgethouder, waarbij de workflow zorgt dat de fiattering bij de budgethouder wordt neergelegd?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 7 Hoofdstuk 1 | Algemeen

Vraag:

De applicatie van inschrijver functioneert op een vaste werkplek, mobile device, zoals tablet, laptop en smartphone.

Voor 99,5% van de medewerkers/gebruikers is de applicatie van inschrijver toegankelijk zonder plug-ins maar via een webportal. Dit betreft de ESS- en MSS gedeelte van de applicatie. Dit webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform/gangbare browser en device. Echter voor een zeer beperkt van de gebruikers (<1%), namelijk de medewerkers van de backoffice, zoals de salarisadministratie, financiële administratie, c.q. functioneel beheer, is voor optimale en volledige functionaliteit via een Citrix-verbinding beschikbaar en hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De applicatie maakt gebruik van Citrix Workspace om de applicatie op te starten, het is geen 2e bureaublad, de

ervaring is dat de gebruiker ‘lokaal’ werkt, net zoals vanuit de browser. Citrix Workspace kan volledig op basis van HTML5 via de browser, dus strikt genomen zonder plug-in, maar daarmee gaat (onnodig) gebruikersvriendelijkheid verloren.

Daarnaast is er specifiek om rapportages en documenten te ontwerpen (i.r.t. de integratie met MS Office) een plug-in vereist. Dit is ook uitsluitend voor de backoffice medewerker. De benodigde plug-ins worden door inschrijver kosteloos meegeleverd.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de werkwijze van Inschrijver als invulling van deze eis?"

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van Eisen, p. 5 – Hoofdstuk 1 “Algemeen” (eis 5.21)

Vraag:

In Bijlage 7, p. 5 (hoofdstuk 1, eis 5.21) wordt aangegeven dat kosteloze opschaling en afschaling van licenties maandelijks mogelijk moet zijn vanaf de eerste maand van de overeenkomst.

In combinatie met de prijsopgave in het Prijzenblad en de noodzaak tot financiële zekerheid voor zowel aanbestedende dienst als inschrijver, verzoeken wij om de volgende verduidelijking:

Is de aanbestedende dienst bereid om expliciet te bevestigen dat het aantal opgegeven licenties uit het Prijzenblad gedurende het eerste jaar na livegang (bijv. tot 1 januari 2028) als uitgangspunt geldt voor de facturatie, en dat vanaf dat moment maandelijks opschaling en afschaling zonder meerkosten mogelijk is op basis van werkelijke gebruikersaantallen?

Bij een mutatie van meer dan 10% zullen Partijen in overleg gaan betreffende de prijs per licentie Deze werkwijze biedt duidelijkheid in contractering en waarborgt evenwichtige financiële voorwaarden voor beide partijen."

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 8 – Conceptovereenkomst, Artikel 24.7 en 24.8

Vraag:

In artikel 24 van de conceptovereenkomst wordt gesteld dat de opdrachtgever sancties of inhoudingen kan toepassen bij het niet nakomen van overeengekomen servicelevels. Inschrijver hecht veel waarde aan een constructieve samenwerking en duurzame relatie, waarin het oplossen van knelpunten in goed overleg plaatsvindt.

Vanuit dit uitgangspunt van partnership verzoeken wij u te bevestigen dat:

Sancties of inhoudingen slechts worden toegepast nadat inschrijver de gelegenheid heeft gekregen om binnen een redelijke termijn corrigerende maatregelen te treffen;

Deze sancties of inhoudingen transparant, objectief meetbaar en proportioneel zijn, afgestemd op de ernst van de tekortkoming;

Dergelijke bepalingen in overleg met de leverancier worden vastgesteld, bij voorkeur in de uitwerking van de SLA na gunning.

Bent u bereid artikel 24 van de overeenkomst hierop aan te passen of aan te vullen?"

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

"Bijlage 8 – Concept Overeenkomst, Artikel 23 t/m 25 Bijlage 9 – GIBIT 2023, Artikel 11.8"

Vraag:

In Artikel 23 van de conceptovereenkomst staat dat de prijzen vast zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen. Dit staat ook in Plan van Eisen Hoofdstuk 19 prijzen. Tegelijkertijd bepaalt Artikel 11.8 van de GIBIT-voorwaarden dat jaarlijkse prijsaanpassing is toegestaan op basis van de CBS-index dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (groep J62).

Kunt u bevestigen:

Dat de bepaling in de overeenkomst niet uitsluit dat prijsindexatie conform GIBIT 2023 van toepassing is en dat dit als zodanig opgenomen wordt in de overeenkomst"

Antwoord:

Hetgeen vermeld in de overeenkomst is leidend hierin.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 8 – Artikel 31.4

Vraag:

Bij strijdigheid prevaleert de overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden, tenzij hogere eisen worden gesteld.

Vraag: Kunt u bevestigen dat deze regel alleen geldt voor technische of operationele specificaties, en niet voor juridische kernbepalingen zoals aansprakelijkheid, indexatie of intellectueel eigendom?

Antwoord:

Hetgeen vermeld in de overeenkomst is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Beste p.10/Bijlage 8 p.9 (art. 5.23)

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst tevens aangeven of zij bij voorkeur vooraf een fasering per module ontvangt bij inschrijving, of dat deze nadere invulling plaatsvindt tijdens de opstelling van het implementatieplan na gunning?

Antwoord:

Tijdens de opstelling van het implementatieplan

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Beste p.10/Bijlage 8 p.9 (art. 5.23)

Vraag:

Inschrijver constateert dat artikel 5.23 van de conceptovereenkomst stelt dat de implementatie volledig afgerond moet zijn op 1 januari 2027, terwijl artikel 24.1 expliciet ruimte biedt voor een gefaseerde livegang. Voor financiële- en salarissoftware is een ingebruikname per 1 januari gebruikelijk en gewenst, waarbij de eerste maanden van het jaar veelal worden benut voor nazorg, verwerking van terugkoppelingen, het afronden van conversies, het verwerken van beginstanden en het controleren van aansluitingen.

In dat licht verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst te bevestigen:

Dat een gefaseerde livegang per functioneel domein (zoals HRM en Salaris) is toegestaan, met bijvoorbeeld een eerdere ingebruikname dan 1 januari 2027;

Dat 1 januari 2027 uitsluitend geldt als datum voor de in productiename van kritieke modules, en dat nazorg en afronding van overige onderdelen geaccepteerd worden in Q1 2027. |"

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 7 Hoofdstuk 10 | Functionaliteit Urenregistratie en verantwoording

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat het systeem de gebruiker in staat stelt om uren te registreren, waaronder overwerk, verlof, verzuim en detacheringsuren. Inschrijver gaat ervan uit dat deze registratie plaatsvindt op gespecificeerd niveau, waarbij het aantal uren per type (bijvoorbeeld overwerk) wordt vastgelegd en vervolgens, indien van toepassing, vermenigvuldigd wordt met een vooraf vastgesteld tarief. Inschrijver gaat er tevens van uit dat er géén aanvullende rekenregels of automatische omrekeningen binnen het systeem vereist zijn om aan deze eis te voldoen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst deze interpretatie bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 7 – Programma van Eisen, hoofdstuk 10: Functionaliteit Urenregistratie en verantwoording

Vraag:

Vraag: Kan de aanbestedende dienst aangeven of de goedkeuring van geschreven uren dient plaats te vinden door de hiërarchisch leidinggevende, de projectverantwoordelijke (bijvoorbeeld de projectleider), of een combinatie van beiden?

Antwoord:

Een combinatie van beiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Verandermanagement implementatie

Vraag:

Inschrijver constateert dat het onderwerp verandermanagement in de aanbestedingsdocumenten niet expliciet als afzonderlijke component is opgenomen, maar dat in de implementatieparagraaf wel wordt verwezen naar organisatie-inzet, communicatie en begeleiding.

Vragen:

1. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst te bevestigen dat geen aanvullende eisen worden gesteld aan verandermanagement, buiten hetgeen reeds is opgenomen in het implementatieplan en het opleidingsprogramma.
2. Kan de aanbestedende partij aangeven op welke wijze het verandermanagement tijdens het implementatietraject wordt ingericht, en hoe hierbij rekening wordt gehouden met beschikbaarheid van capaciteit en de planning?

Antwoord:

1) Klopt, dit laten we buiten de aanbesteding. 2) We willen dit grotendeels beleggen bij een externe partij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 10. Concept verwerkersovereenkomst, lid 10.3

Vraag:

Inschrijver wilt hier graag het volgende aan toevoegen: 'mits wet- en regelgeving verwerker niet verbiedt dit met Verantwoordelijke af te stemmen.'

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 10. Concept verwerkersovereenkomst, lid 10.1

Vraag:

Inschrijver is niet bereid inzage te geven in de auditverslagen, deze zijn voor intern gebruik. Inschrijver is van mening dat certificering en de hierbij behorende hercertificeringen voldoende zekerheid geven aan Verantwoordelijke.

Vraag: Wilt aanbestedende dienst lid 10.1 laten vervallen?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 10. Concept verwerkersovereenkomst, lid 6.6

Vraag:

Inschrijver kan aanbestedende dienst alleen inzage geven in loggegevens die betrekking hebben op de verwerking van de gegevens van aanbestedende dienst.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 10. Concept verwerkersovereenkomst, lid 6.1

Vraag:

Volgens de AVG moet een beveiligingslek ‘onverwijld’ gemeld worden. Dit

is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt aanbestedende dienst zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de aanbestedende dienst te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Aanbestedende dienst kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat aanbestedende dienst door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft aanbestedende dienst hiervoor 72 uur de tijd.

Vraag: Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 10. Concept verwerkersovereenkomst, lid 5.4

Vraag:

Vraag: Wilt aanbestedende dienst dit aanpassen naar de EER?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 3. Referentieverklaring

Vraag:

"Het referentieformulier dient getekend te worden.

Vraag: Mag de tekenbevoegde van Inschrijver dit formulier ondertekenen waarmee expliciet verklaard wordt dat de referent tevreden is? Bij twijfel kan aanbestedende dienst immers telefonisch of per mail gericht aan de referent navraag doen of daadwerkelijk sprake is van tevredenheid?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 6. Prijs

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat het Prijzenblad rechtsgeldig ondertekend moet worden bij indienen. Het meegeleverde bestand voor het Prijzenblad is in .xlsx formaat. Dit formaat kan niet digitaal ondertekend worden. Inschrijver stelt voor om het Prijzenblad in .xlsx toe te voegen zonder tekening en een naar .pdf omgezet bestand mét rechtsgeldige digitale

handtekening.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Algemene vraag inzake digitale handtekening ondertekening

Vraag:

Inschrijver zet zowel in haar eigen software als in het aanbestedingstraject duurzaamheid en efficiëntie voorop. Daarom heeft Inschrijver een rechtsgeldige wijze van digitaal ondertekenen ontworpen. Inschrijver stelt daarom voor om alle te ondertekenen stukken digitaal te laten ondertekenen door de tekenbevoegde. Voor alle documenten (inclusief de UEA) staat het signlog hiervan bij de overige documenten.

Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 1. Controlelijst

Vraag:

Vraag: Staat aanbestedende dienst toe dat alle bewijsstukken die gevraagd worden direct toegevoegd worden bij Inschrijving (i.p.v. op verzoek)?

Antwoord:
Akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 29.1/29.2

Vraag:

"Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging."

De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:

In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: "Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren.

Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan."

Zonder correctie naar de relevante artikelen in de GIBIT 2023, ook voor wat betreft informatiebeveiliging, en een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijver waar hij zich aan conformeert. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.

Inschrijver stelt daarom voor om als ""thans overeengekomen norm voor informatiebeveiliging"" voor art. 29.1 ISO27001 van toepassing te verklaren om de noodzakelijke duidelijkheid te verstrekken. Overigens is Inschrijver ook ISAE 3402 en NEN 5710 gecertificeerd.

Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 23.1

Vraag:

Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met inschrijver moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 16.5 sub iv

Vraag:

GIBIT Artikel 16.5.iv stelt dat de aansprakelijkheid onbeperkt is “voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd”. De Inschrijver is van mening dat dit geen objectief criterium is en in de praktijk tot veel discussie zal leiden. Daarbij is het onduidelijk welke toezichthoudende autoriteit hierbij betrokken is en zullen factoren buiten de (directe) invloedssfeer van de Inschrijver, zoals eerdere berispingen en omstandigheden van de aanbestedende dienst, worden meegewogen bij het opleggen van boetes. Om deze redenen kan de Inschrijver niet akkoord gaan met dit risico.

Vraag: gaat de aanbestedende dienst akkoord om dit artikel niet van toepassing te verklaren

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 14.4

Vraag:

Tot acceptatie zal Inschrijver eventuele klantspecifieke inrichtingsdocumentatie geactualiseerd opnemen. Inschrijver zal gedurende de implementatie de beheerorganisatie van aanbestedende dienst intensief opleiden. Na livegang en acceptatie is het de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie van aanbestedende dienst om inrichtingsdocumentatie bij te werken bij eventuele wijzigingen in de inrichting. Vanzelfsprekend stelt inschrijver voor al haar klanten standaard documentatie voor haar standaard SaaS-oplossing ter beschikking en zal deze continu actualiseren. Dit betreft zeer uitgebreide documentatie van de SaaS-oplossing voor alle doelgroepen over de verschillende functionaliteiten, de werking hieraan en hoe deze kunnen worden ingericht.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat art. 14.4 niet van toepassing is op klantspecifieke (inrichtings-)documentatie maar enkel op standaard documentatie?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 14.3

Vraag:

Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online

implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.

Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of Inschrijver hiermee aan art. 14.3 voldoet?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 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. Verder zet inschrijver algoritmische toepassingen alleen in om de gebruikers van suggesties te voorzien die hen helpen om effectiever en efficiënter te werken. Het is aan de gebruiker om te beoordelen of deze suggestie goed is en gebruikt gaat worden of dat deze wordt genegeerd. We stellen daarom de volgende wijzigingen voor:

- Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen 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.

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 art. 13.1:

Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub ii: Geen wijzigingen.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc.,) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een leverancier nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is.

- Artikel 13.4 Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan wettelijk voorschrift te voldoen dan wel op verzoek van een bevoegde toezichthouder of rechter.

Toelichting op wijziging artikel 13.4:

'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. Wij wensen dit in het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken.

Vraag: Is aanbestedende dienst bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 11.8

Vraag:

Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CPI (Consumenten Prijs Indexcijfer), aangezien kosten van Inschrijver uit diverse zaken bestaan, van medewerkers, huisvesting, online platform en vervoer. Het CPI is een algemene maatstaf voor de prijsontwikkeling van goederen en diensten en weerspiegelt de inflatie van bestedingen in een breed perspectief. In tegenstelling tot het CBS indexcijfer, dat vaak specifiek is en zich op een beperkte set van kostenposten richt, biedt het CPI een meer uitgebalanceerd beeld van de prijsontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de diverse kostencomponenten waar leveranciers, maar ook aanbestedende diensten, mee te maken hebben.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 6.5

Vraag:

"Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier"

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele aanpassingen aan het applicatielandschap, niet aan de zijde van het systeem van Inschrijver, de verantwoordelijkheid en daarmee voor rekening van Aanbestedende dienst zijn?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel, 6.3

Vraag:

Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Inschrijver niet in een Concept Implementatieplan zoals inschrijver deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van inschrijver pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals inschrijver deze indient bij haar inschrijving?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 6.2

Vraag:

Dit artikel geeft aan: 'Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan'

Inschrijver levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen inschrijver en aanbestedende dienst samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van inschrijver waar alle projectleden toegang tot hebben. Een overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van aanbestedende dienst die inschrijver niet kan/zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van inschrijver om, die alleen aan de kant van aanbestedende dienst gelden, zal aanbestedende dienst dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan.

Vraag: Is aanbestedende dienst bereid akkoord te gaan met deze invulling van dit artikel?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v

Vraag:

Om aan de in de artikelen 4.2 sub ii, 10.12 sub i en 12.1 sub v genoemde termijnen/verplichtingen/garantie te kunnen voldoen is het voor Inschrijver van cruciaal belang dat de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bovengenoemde termijnen /verplichtingen/garantie alleen gelden wanneer aan de hier genoemde voorwaarden is voldaan?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
40

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 1.27

Vraag:

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

Inschrijver biedt geen ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur aan. Dit is nimmer het geval omdat Inschrijver een standaard SaaS-oplossing biedt, waarbij alle functionaliteit die ontwikkeld wordt nooit in opdracht van één of meerdere specifieke Opdrachtgevers wordt ontwikkeld en alle ontwikkelde functionaliteit per definitie voor alle klanten beschikbaar is wanneer die wordt uitgebracht.

De standaard SaaS-oplossing van Inschrijver is op basis van inrichting /configuratie aan te passen door de Aanbestedende dienst zelf -al dan niet met hulp c.q. ondersteuning van Inschrijver. Echter door onderdeel/sub (ii) van de definitie in art. 1.27 kan worden geïnterpreteerd dat 'aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur' altijd als Maatwerkprogrammatuur gekwalificeerd moeten worden, met alle juridische consequenties van dien.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er binnen deze opdracht nimmer sprake is van Maatwerkprogrammatuur?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 1.16

Vraag:

De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:

In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: "Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan."

Zonder een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijvers waar ze zich aan conformeren. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.

Vragen:

1. Kan Aanbestedende dienst concreet aangeven welke normen, en welke specificaties per norm, voor deze opdracht van toepassing zijn?
2. Zo niet, dan verzoekt Inschrijver aanbestedende dienst om deze Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Nee, niet akkoord. De GIBIT voorwaarden zijn opgesteld door en voor overheidsorganisaties in samenspraak met de branche.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 30.6

Vraag:

Dit impliceert een onbeperkte aansprakelijk, dit is niet acceptabel voor inschrijver. Inschrijver stelt de volgende tekst voor: 'Opdrachtnemer is

aansprakelijk, ook na beëindiging, voor schade die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.'

Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 30.2

Vraag:

Inschrijver heeft ruim 12000 klanten en dus een zeer hoge verzekeringsbedrag. Deze wenst inschrijver dan hier ook niet aan te koppelen. Voorstel is om dit te beperken tot een maximum van 2 maal de jaarlijkse licentiewaarde.

Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan minimale dekking van 1 miljoen per gebeurtenis en 2 miljoen per jaar zoals vastgelegd in artikel 30.8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 28

Vraag:

Inschrijver stelt voor om artikel 28 aan te passen naar de volgende tekst:
Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mag Opdrachtgever door haar ingehuurde onafhankelijke en deskundige auditors (of auditors vanuit de toezichthouder), audits doen. Hierbij mogen zij controleren of Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op gegevens van Opdrachtgever en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 5 t/m 22

Vraag:

Het is zeer ongebruikelijk om de PvE nogmaals in de overeenkomst te herhalen. Tevens zit hierin het gevaar dat door verwerking van de NvI's er

verschillen tussen beide documenten kunnen gaan optreden. Inschrijver verzoekt dan ook om minimaal artikelen 5 t/m 22 uit de overeenkomst te halen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.10

Vraag:

Inschrijver stelt voor dit artikel als volgt aan te passen: Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het opstellen van een overdrachtsplan waar nodig en biedt alle noodzakelijk ondersteuning voor een goede afwikkeling van de beëindiging.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.9

Vraag:
Aangezien er geen gezamenlijke projectgroep voor beëindiging nodig is kan artikel 4.9 ook vervallen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:
Ja, akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.8

Vraag:
Artikel zou wederkerig moeten zijn. Als beëindiging of ontbinding van de overeenkomst door toedoen van aanbestedende dienst is komen de kosten voor rekening van aanbestedende dienst. Verder stelt inschrijver voor om dit te beperken tot de eigen kosten en niet inclusief de kosten van de andere partij.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:
Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.7

Vraag:

Aanbestedende dienst kan op ieder gewenst moment, en zonder tussenkomst van inschrijver, al haar gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Alle bijlagen van dossieritems kan aanbestedende dienst via een connector (API) opslaan op een eigen systeem. Hiermee is aanbestedende dienst niet afhankelijk van inschrijver, is er geen noodzakelijke betrokkenheid vanuit inschrijver nodig bij beëindiging en is artikel 4.7 overbodig, deze kan dan ook vervallen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord. Artikel 4.7 wordt dan: Bij (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst stelt opdrachtnemer al haar gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) kosteloos beschikbaar voor opdrachtgever. Deze kan de gegevens middels een exportfunctie ontvangen. Alle bijlagen van dossieritems kan opdeachtgever via een connector (API) opslaan op een eigen systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.6, bullet 2

Vraag:

Inschrijver snapt dat continuïteit voor aanbestedende dienst belangrijk is maar het lijkt inschrijver niet redelijk dat hieraan geen maximale termijn is gekoppeld. Inschrijver stelt 12 maanden voor.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 8. Concept overeenkomst, artikel 4.4

Vraag:

Vraag: Wilt aanbestedende dienst bevestigen dat vergoeding tot schade beperkt is tot hetgeen genoemd in artikel 30 Aansprakelijkheid?

Antwoord:

Ja, conform artikel 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept overeenkomst

Vraag:

De overeenkomst voorziet nu niet in een mogelijkheid tot indexering van de licentiekosten. Gaat aanbestedende dienst akkoord met toevoeging van lid 24.10 met de volgende tekst: Opdrachtnemer indexeert vanaf 01-01-2028 jaarlijks haar prijzen en voert dit door vanaf de eerste factuur in dit kalenderjaar. Bij deze indexering houdt Opdrachtnemer rekening met het consumentenprijsindexcijfer (CPI), specifiek de jaarmutatie van juli van het huidige jaar. Indexeringsinformatie vermeld Opdrachtnemer vanaf de laatste week van september ook op de indexeringspagina op de klantportal. Daarnaast verstuurt Opdrachtgever uiterlijk oktober een mailing over de indexering.

Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H21 SROI

Vraag:

Aanbestedende dienst gebruikt hier de term raamovereenkomst, terwijl er

sprake is van een gewone overeenkomst.

Vraag: Wil aanbestedende dienst dit aanpassen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H19 Prijzen

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'Er worden geen overige kosten in rekening gebracht'.

Wanneer aanbestedende dienst in de toekomst aanvullende diensten of functionaliteiten wenst af te nemen van inschrijver (die buiten de scope van de aanbesteding liggen) dan kan er sprake zijn van meerwerk waaraan ook kosten zijn verbonden. Meerwerk kan alleen in overleg met, en na nadrukkelijke toestemming van, aanbestedende dienst in rekening worden gebracht.

Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H14 Service

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'Klachten en incidenten worden zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen afgehandeld.'

Inschrijver reageert binnen 24 uur op een klacht en gaat graag met aanbestedende dienst in overleg hoe de klacht afgehandeld en in de toekomst voorkomen kan worden. Afhankelijk van de klacht kan het voorkomen dat de definitieve oplossing langer dan 5 werkdagen duurt, bijvoorbeeld wanneer hiervoor aanpassingen in de software nodig zijn.

Inschrijver hanteert bij incidenten response-en hersteltijden op basis van een model met daarin prioriteit, impact en urgentie. Inschrijver kan zich niet conformeren aan klant-specifieke response-en hersteltijden aangezien Inschrijver een standaard dienst verleent als SaaS oplossing aan al haar klanten. Wel bevat de standaard werkwijze het onderdeel dat de Aanbestedende dienst de initiële prioriteit selecteert, die vervolgens wordt afgestemd.

Werkwijze bij Inschrijver is als volgt:

- Prio 1: Productie verstorend: Responstijd binnen één uur. Hersteltijd / workaroud: We streven ernaar binnen één werkdag een oplossing te bieden, maar zijn vaak afhankelijk van derden. Binnen drie werkdagen hebben we altijd een workaroud of definitieve oplossing.
- Prio 2: Urgent niet-productie verstorend: Responstijd binnen maximaal één werkdag. Hersteltijd / workaroud zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand.
- Prio 3/4: Algemene vragen/Foutmeldingen: Responstijd binnen drie werkdagen. Hersteltijd/workaroud binnen drie maanden.
- Wensen: Responstijd binnen één werkweek. Het is niet altijd mogelijk om aan te geven of en wanneer we een wens kunnen vervullen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling van deze eis?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H15 Documentatie

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'Opdrachtnemer levert werkinstructies en procedures voor het gebruik bij Opdrachtgever aan. Opdrachtnemer levert documentatie over het functioneel en technisch ontwerp aan bij Opdrachtgever.'

Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte is de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.

Vraag: Kan opdrachtgever aangeven of inschrijver hiermee aan deze eis voldoet?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 7. Programma van eisen, H1 algemeen + H14 Service

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'De Opdrachtnemer beschikt over een telefonische helpdesk die tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur) bereikbaar is'.

Inschrijver levert een SaaS oplossing aan ruim 12.000 klanten. Voor al deze klanten is de beschikbaarheid van de helpdesk uiteraard gelijk, inschrijver kan hierin geen uitzonderingen maken.

Een melding/ incident wordt eerst digitaal ingestuurd. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ingestuurde meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00 en nemen telefonisch contact op als dat nodig is. De aanbestedende dienst kan bij een spoed incident zelf telefonisch contact opnemen met de helpdesk, na het insturen van een Incident, op maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 17.00.

Daarnaast biedt inschrijver van maandag tot en met donderdag een Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur. Is er een Calamiteit (een verstoring waardoor er meerdere gebruikers niet verder kunnen werken) dan beoordeelt inschrijver wat de impact van deze Calamiteit op de aanbestedende dienst is en neemt inschrijver binnen het uur contact op met degene die het incident heeft ingestuurd. Op basis daarvan bepalen beide partijen wat het vervolg moet zijn en zet inschrijver alles op alles om aanbestedende dienst van een oplossing of workaround te voorzien zodat de business niet stagneert. Waar nodig werken beide partijen vervolgens door aan een definitieve oplossing. Ingestuurde Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen zijn ingestuurd pakken we uiterlijk de eerstvolgende werkdag op.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling van de eis?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bestek vervanging kernapplicaties, paragraaf 6.2

Vraag:

Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de aangeboden SLA en DAP niet meetellen in de maximaal aantal A4 van 20?

Antwoord:

Ja, correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bestek vervanging kernapplicaties, paragraaf 5.1.2

Vraag:

Vraag: Inschrijver neemt aan dat met de identificatiegegevens van de onderaannemer een KvK uittreksel wordt bedoeld, kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bestek vervanging kernapplicaties, paragraaf 2.9

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet niet van toepassing op de uitvoering van de Opdracht. Het door de Opdrachtnemer van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden dan wel andere algemene voorwaarden is niet toegestaan.

Het is zeer gebruikelijk dat bij een dienstverlening op afstand, licentie- of SaaS voorwaarden van de leverancier wel van toepassing zijn. De SaaS voorwaarden bevatten aanvullende bepalingen die niet in de GIBIT zijn afgedekt en wel nodig zijn voor een goede werking van de overeenkomst tussen aanbestedende dienst en inschrijver. Inschrijver stuurt de SaaS voorwaarden separaat mee met de NvI vragen zodat aanbestedende dienst deze kan beoordelen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met het opnemen van de SaaS voorwaarden van leverancier als onderdeel van de overeenkomst?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op:

20 mei 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bestek vervanging kernapplicaties, paragraaf 2.5 + Bijlage 6 Prijs

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan: 'Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Overeenkomst het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft- ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico van de contractant komt.'

Inschrijver snapt dat aanbestedende dienst hierin flexibiliteit verwacht en niet precies kan voorspellen wat de werkelijke volume zal zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver maakt echter, zoals gebruikelijk in de markt, gebruik van staffelprijzen en baseert haar prijs bij haar inschrijving op de aangegeven 3.200 verloningen. Om die reden is de zinsnede 'ongeacht de mate waarin dit het geval is' onwenselijk.

Verder geeft aanbestedende dienst in PvE in hoofdstuk 19 zelf ook aan dat bij een afwijking van meer dan 10% partijen in overleg treden over de prijs per licentie.

Vraag: Inschrijver verzoekt om hetgeen beschreven in hoofdstuk 19 leidend te laten zijn en hier in de andere hoofdstukken of documenten naar te verwijzen.

Antwoord:

Ja, akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Vervanging kernapplicaties

Beantwoord op: 20 mei 2025