

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002



Onderstaand staan de ontvangen vragen met betrekking tot bovengenoemde aanbesteding en de daarbij door de Aanbestedende dienst geformuleerde antwoorden. De vragen zijn geanonimiseerd en direct overgenomen van de vragenstellers. Alle vragen en daarbij behorende antwoorden dienen te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

nr.	par.	vraag	antwoord
1.	Vraag 60 – Compliancy: StUF Testvoorziening als volwaardig testrapport?	Volstaat een geslaagd rapport van de StUF Testvoorziening (Gegevensmakelaar of anderszins) als bewijs van compliancy, conform de eisen onder vraag 60? Indien aanvullende validatie vereist is, vernemen wij graag welke toetsing of documentatie dan aanvullend noodzakelijk wordt geacht.	Aanbestedende dienst stemt hier mee in.
2.	Datamigratie voor 1-1-2026: aanlevering door huidige leverancier	Kunt u aangeven op welke wijze de huidige leverancier de benodigde brondata aanlevert voor de datamigratie, en of hierin ondersteuning wordt geboden? Gezien de vereiste migratie vóór 1 januari 2026 ontvangen wij graag nadere toelichting over het beschikbaar stellen van deze data en eventuele formats, standaarden of conversies die van toepassing zijn.	De wijze van overdracht van de benodigde brondata is onderdeel van de verdere afstemming tijdens het migratietraject. Het aanleveren van data in Excel-formaat behoort daarbij tot de mogelijkheden, waarbij de leverancier ondersteuning kan bieden bij de overdracht. Daarnaast geldt dat de datum van 1 januari 2026 uitsluitend betrekking heeft op de migratie vanuit C3.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
3.	Vraag ten aanzien van eis 72 – Toegankelijkheid (EN 301 549 / WCAG 2.1 AA)	Eis 72 schrijft voor dat de gehele ICT-oplossing uiterlijk op 31 december 2025 voldoet aan EN 301 549, inclusief WCAG 2.1 niveau AA, zonder uitzondering – ook voor interne componenten en onderdelen achter login. Gezien de implementatieplanning en de afhankelijkheden bij externe en login-afgeschermd onderdelen, verzoeken wij u te bevestigen of het is toegestaan dat de oplossing bij oplevering en ingebruikname initieel aantoonbaar grotendeels voldoet aan WCAG 2.1 AA, en dat de resterende bevindingen – mits gedocumenteerd en beperkt in aantal en impact – binnen een termijn van maximaal 6 maanden na definitieve acceptatie worden opgelost. Uiteraard zal de inschrijver in dat geval een onderbouwde planning en verklaring van commitment aanleveren.	Aanbestedende dienst stemt hier mee in.
4.	Vraag 153 – Escrow-regeling: termijn per 1 juli 2026?	U geeft in vraag 153 aan dat er een escrow-regeling dient te zijn. Kunt u bevestigen dat het aanleveren van een ondertekende escrow-overeenkomst vóór 1 juli 2026 volstaat, mits bij gunning wordt aangetoond dat de procedure hiervoor is gestart en tijdig wordt afgerond?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, onder voorwaarde dat bij gunning aantoonbaar is dat het traject tot het sluiten van een escrow-overeenkomst reeds is gestart, en dat uiterlijk vóór 1 juli 2026 een door alle partijen ondertekende escrow-overeenkomst wordt overgelegd.
5.	Bijlage D Concept verwerkersovereenkomst GR 2025.002	Wij missen hierin de WPG terwijl in het Cliëntvolgsysteem wel dergelijke gegevens worden opgeslagen. Bent u bereid het IBD model te gebruiken waarin de WPG is opgenomen?	Het betreft een concept verwerkersovereenkomst. Aanbestedende dienst is op voorhand niet zonder meer bereid over te stappen op een ander model, zoals het IBD-model met WPG-bepalingen. Inschrijver kan bij inschrijving een gemotiveerd voorstel doen om artikelen aan te passen, niet van toepassing te verklaren of toe te voegen.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
6.	Programma van Wensen	De invulling van de wensen brengt kosten met zich mee. Hoe wilt u omgaan met deze kosten? Dit omdat een leverancier die een wens niet kan invullen ook de kosten niet heeft.	De kosten voor de invulling van de wensen maken integraal onderdeel uit van de Inschrijving en daarmee van de door de Inschrijver aangeboden prijs. Een Inschrijver die ervoor kiest om een wens niet of slechts gedeeltelijk in te vullen, zal mogelijk lagere kosten hebben, maar behaalt daarmee ook minder punten op het onderdeel Kwaliteit. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de afweging tussen de kosten en de daarmee te behalen kwaliteitsvoordelen in de offerte door Inschrijvers zelf wordt gemaakt.
7.	Programma van Wensen 2.2	Welke e-formulieren oplossing wordt gebruikt? En welke koppelvlakken zijn beschikbaar vanuit deze oplossing?	De e-formulieren worden momenteel ondersteund vanuit de applicatie Atabix. De overdracht vindt plaats vanuit Atabix naar Djuma en verder afgehandeld middels de zaak en documentservices.
8.	Programma van Eisen 4.2.114	Voor een goede inschatting van de werkzaamheden rond de migratie ontvangen wij graag een compleet datamodel, inclusief hoeveel rijen per tabel, vanuit beide huidige leveranciers en per leverancier een beschrijving van het formaat wat straks zal worden geleverd. Kunt u dit aanleveren?	Er wordt op voorhand geen compleet datamodel van de huidige software geleverd. Voor een indicatie van de omvang kunt u het aantal dossiers zoals opgenomen in de leidraad, paragraaf 1.3, raadplegen. De specifieke vorm en wijze van aanlevering van de brondata door de huidige leveranciers wordt tijdens het migratietraject in onderling overleg afgestemd, zie ook het antwoord op vraag 2.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
9.	Programma van Eisen 3.2.91	Hier lijkt tekst weggevalen. Is er een eis met nummer 3.2.91?	Er is inderdaad sprake van een fout in de nummering van het Programma van Eisen. Nummer 3.2.91 bevat geen eis; hier is per abuis een regel in de nummering blijven staan zonder inhoud. Er hoeft derhalve geen invulling aan eis 3.2.91 te worden gegeven.
10.	Programma van Eisen 2.8.65	Wij staan vanwege de veiligheid geen externe database toegang toe. De database staat in een apart segment waar vanuit externe partijen geen verbinding mee kan worden gemaakt. Uiteraard hebben wij verschillende manieren om de gegevens wel op een veilige manier uit te wisselen waaronder HTTPS en sFTP is dit akkoord?	Deze eis heeft betrekking op het leveren van data vanuit de vak-applicatie aan het DataWareHouse van gemeente Capelle aan den IJssel. Methodes zoals SFTP sluiten niet aan op de wens voor een geautomatiseerde gegevensoverdracht. Aansluiting door middel van ontwikkelde API's zijn wel toegestaan, zie daarvoor ook de beantwoording van vraag 54.
11.	Programma van Eisen 2.8.65	Wij zouden graag, gezien de hoeveelheid informatie, gebruik willen maken van incrementele updates ipv alle data. Is dat akkoord?	De aanbestedende dienst kan hiermee niet akkoord gaan. De gemeente wenst te allen tijde over een volledige, consistente dataset te beschikken. Bij gebruik van uitsluitend incrementele updates ligt de verantwoordelijkheid voor het correct relateren, vervangen en combineren van de data in belangrijke mate bij de gemeente, hetgeen de kans op fouten aanzienlijk vergroot.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
12.	Programma van Eisen 2.3.29	U vraagt hier om '1 overzicht van alle toegekende indicaties / voorzieningen / verstrekkingen van een inwoner;' omdat het gaat over regie functionaliteit zullen deze normaal gezien in andere systemen zijn toegekend. Hoe komt deze informatie in het systeem?	Het betreft hier informatie die binnen de ICT-oplossing van de inschrijver zelf wordt geregistreerd. De toegekende indicaties, voorzieningen en verstrekkingen worden door of namens de gemeente in deze ICT-oplossing vastgelegd, zodat een totaaloverzicht per inwoner beschikbaar is. Er is dus geen sprake van een automatische import uit externe systemen waarin deze besluiten reeds zijn genomen.
13.	Programma van Eisen 2.1.15	U vraagt hier om een CORV koppeling. Kunt u aangeven binnen welke processen en hoe u deze koppeling wilt inzetten?	De CORV-koppeling wordt ingezet binnen de processen waarin gegevensuitwisseling met ketenpartners op basis van de CORV-standaard vereist is. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijvers over voldoende kennis en expertise beschikken om de inrichting van de CORV-koppeling in relatie tot hun eigen ICT-oplossing en processen te begrijpen. Indien de vraag is bedoeld om specifieke aanvullende informatie op te vragen, verzoekt de Aanbestedende dienst de inschrijver vriendelijk om de vraag nader te specificeren, zodat een passend en volledig antwoord kan worden gegeven.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
14.	Aanbestedingsdocument 1.3 icm Programma van Eisen 2.1.13	U noemt hier de domeinen Veiligheid, Samenleving en Ondernijning. In het programma van eisen heeft u het over de Jeugdwet maar standaarden die worden gebruikt voor de Jeugdwet zoals de iJW berichten worden verder niet genoemd. Klopt het dat de opdracht beperkt is tot de eerste drie domeinen en en kunt u specificeren welke wetgeving hier in uw beleving onder valt?	De Opdracht ziet op een regievoeringapplicatie die ondersteuning biedt aan processen binnen de domeinen Veiligheid, Samenleving en Ondernijning, maar ook onderdelen omvat die onder de Jeugdwet vallen. Het betreft hierbij echter uitsluitend de regievoering op casusniveau; de OCT-oplossing is niet bedoeld voor de inzet van voorzieningen, en er hoeft dan ook geen iJW-standaard (zoals iJW-berichtenverkeer) te worden geïmplementeerd of geleverd.
15.	Bijlage 3	U vraagt om prijzen per inwoner. Verwacht u ook een prijsaanpassing per jaar op basis van het dan geldende aantal inwoners?	Aanbestedende dienst bevestigt dit, de prijs per inwoner wordt jaarlijks bijgesteld op basis van het aantal inwoners zoals vastgesteld door het CBS van het voorgaande jaar.
16.	Aanbestedingsdocument 3.1.5	U schrijft: "De in de Offerte op te nemen documenten dienen, tenzij anders aangegeven, te worden ondertekend door degene die inschrijver rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen." is het mogelijk in plaats hiervan te werken met een akkoord verklaring voor de gehele inschrijving?	Nee. Daar waar op het document een handtekening gevraagd wordt, dient deze te worden ondertekend. Alleen voor het UEA staat in paragraaf 4 vermeld dat een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA geldt. Alle (te ondertekenen) aanbestedingstukken (inschrijvingen, aanmeldingen, verklaringen e.d.) dienen ondertekend te zijn door een uit- het handels- en/of beroepenregister blijkende vertegenwoordigingsbevoegde.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
17.	Aanbestedingsdocument 1.2.1	Het lijkt erop dat als de gemeente Krimpen aan de IJssel aansluit dit binnen 4 weken dient te gebeuren. Dit lijkt ons gezien de aanpassingen die er dan moeten worden gedaan (tenminste brieven, BRP, gebruikers, opleiding en een eventuele conversie) erg ambitieus. Is het akkoord hier 3 maanden van te maken?	Aanbestedende dienst kan de vraag niet direct relateren aan de genoemde paragraaf. Op basis van de vraag stelt Aanbestedende dienst dat er geen sprake is van een verplichte aansluiting binnen vier weken. Indien de gemeente Krimpen aan den IJssel gebruik wil maken van de ICT-oplossing, wordt hiervoor separaat een implementatietraject afgestemd. Afspraken over de implementatie periode zullen dan worden vastgesteld.
18.	Aanbestedingsdocument Clientvolgsysteem 2025.002 -1.2.1. Herzieningsclausule	U geeft aan dat u zich het recht voorbehoudt gedurende de looptijd van de overeenkomst de opdracht te wijzigen wanneer gemeente Krimpen aan den IJssel ook gebruik wenst te maken van de uit deze aanbesteding voortvloeiende ICT-oplossing. De overeenkomst treedt 1 januari 2026 in werking. Betekent dit dat de gemeente Krimpen aan de IJssel eerst vanaf die datum de wens kenbaar kan maken?	Dat klopt. Bij de voorbereidingen van deze aanbesteding is uiteraard de behoefte van de gemeente Krimpen aan den IJssel besproken. Op dit moment is de behoefte tot aansluiting er niet, maar het is niet uitgesloten dat deze er wellicht later toch komt. Daar is nu geen directe aanleiding voor. Zie ook het antwoord op vraag 21.
19.	Aanbestedingsdocument Clientvolgsysteem 2025.002 -1.2.1. Herzieningsclausule	Waarom maakt de gemeente Krimpen aan den IJssel geen deel uit van de scope van de opdracht en wat zou de overweging zijn alsnog gebruik te willen maken van de uit deze aanbesteding voortvloeiende ICT-oplossing?	De gemeente Krimpen aan den IJssel maakt op dit moment geen deel uit van de scope van deze opdracht omdat daar nog een lopend contract voor de betreffende functionaliteit bestaat. Vanuit het oogpunt van efficiency en/of functioneel voordeel kan Krimpen aan den IJssel er voor kiezen om tijdens de looptijd van dit contract alsnog toe te treden en gebruik te maken van de uit deze aanbesteding voortvloeiende ICT-oplossing.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002



nr.	par.	vraag	antwoord
20.	Aanbestedingsdocument Clientvolgsysteem 2025.002 -5.4.2. G5: Prijs	U geeft aan dat de ondergrens (min.) van de inschrijfprijs : € 515.000,- exclusief btw voor de gehele contractduur van 9 jaar is. Wij leveren onze oplossing aan gemeenten van vergelijkbare grootte tegen (veel) lagere tarieven. EN Als alle inschrijvers voor (minder dan) de minimale inschrijfprijs aanbieden is prijs geen onderscheidend criterium daar iedere aanbieder in dat geval 30 punten scoort. Kunt u aangeven waarom u een ondergrens heeft ingesteld en hoe u de hoogte van de minimale inschrijfprijs heeft bepaald? Zou u willen overwegen de ondergrens los te laten?	De aanbestedende dienst wenst de ondergrens niet volledig los te laten, omdat hiermee wordt geborgd dat de aangeboden oplossing duurzaam en kwalitatief kan worden geleverd, passend bij de omvang en complexiteit van de opdracht. Aanbestedende dienst verlaagt de ondergrens wel naar € 425.000 exclusief btw voor de gehele contractduur van 9 jaar, waarmee meer ruimte wordt geboden voor marktwerving.
21.	Aanbestedingsdocument Clientvolgsysteem 2025.002 -5.4.2. G5: Prijs	U geeft aan dat de ondergrens (min.) van de inschrijfprijs : € 515.000,- exclusief btw voor de gehele contractduur van 9 jaar is. Is in de inschrijfprijs inbegrepen dat gemeente Krimpen aan de IJssel ergens gedurende de looptijd mogelijk ook gebruik wil maken van de uit deze aanbesteding voortvloeiende ICT-oplossing?	Nee. Mocht Krimpen aan den IJssel tijdens de looptijd van de overeenkomst toch gebruik willen maken van de ICT-oplossing dan volgt hiervoor een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging met de Opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 20.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002



nr.	par.	vraag	antwoord
22.	Bijlage 3 Prijzenblad 2025.002	IJsselgemeenten wenst inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (9 jaar) behoudens jaarlijkse indexering o.b.v. GIBIT 2020. Onder het gebruik (Total Costs of Usage) worden alle kosten verstaan, gerelateerd aan de Opdracht. Wij nemen aan dat hier GIBIT 2023 is bedoeld?	Ja dat klopt. De GIBIT 2023 is op deze opdracht van toepassing.
23.	Bijlage 3 Prijzenblad 2025.002	Welke onderdelen wenst u gespecificeerd te zien?	Er worden geen specifieke onderdelen voorgeschreven die op het prijzenblad gespecificeerd moeten worden. Inschrijvers mogen het prijzenblad en de onderliggende opbouw indienen volgens hun eigen systematiek, mits het geheel voldoende inzicht geeft in de opbouw van de inschrijfprijs.
24.	Bijlage 3 Prijzenblad 2025.002	U houdt rekening met een fictieve uren-afname van 1500 uur over 9 jaar. Onze ervaring is met gemeenten van vergelijkbare omvang is dat deze in de 6 jaar dat ze onze oplossing gebruiken slechts een fractie (1-5%) daarvan afnemen. De fictieve uren-afname maakt deel uit van de totale inschrijfsom en is de basis voor de prijsbeoordeling. Gerekend met de in de markt gangbare tarieven komt het erop neer dat de door u verwachte fictieve afname zo'n 30% van de minimale inschrijfsom bedraagt. Geeft u de fictieve afname daarmee niet te veel gewicht in de prijsbeoordeling? Zou u akkoord kunnen gaan met een minimaal 50% lagere fictieve uren-afname of dat ze op een andere manier of geen onderdeel zijn van de prijsbeoordeling?	De Aanbestedende dienst onderschrijft dat het aannemelijk is dat het genoemde aantal uren in de praktijk waarschijnlijk niet volledig wordt ingezet. Deze fictieve urenafname wordt echter bewust in stand gehouden, omdat Aanbestedende dienst dit component voldoende gewicht willen laten hebben binnen het onderdeel prijs. Op deze wijze wordt geborgd dat de tarieven voor aanvullende dienstverlening scherp worden aangeboden en concurrerend blijven over de gehele contractduur.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
25.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 - 24	Registratie van inwoners kan ook plaatsvinden zonder opgave van een BSN, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppelingen en interactie met BRP, GBA-V en VOA Om te kunnen detecteren of een inwoner bekend is in onze oplossing zijn óf BSN óf 2 van volgende 3 gegevens nodig: naam, postcode, geboortedatum. Als ten tijde van registratie over beiden niet kan worden beschikt, kan een inwoner alsnog worden geregistreerd. In dat geval detecteert onze oplossing niet of een inwoner eerder is geregistreerd. (er zijn enkele honderden tot meer dan duizend mensen met de achternaam Jansen in Capelle aan den IJssel) Beantwoord dit aan uw eis?	Aanbestedende dienst bevestigt dit, met dien verstande dat zodra het BSN alsnog beschikbaar is, de inwoner op dat moment altijd nog bevraagd en gekoppeld kan worden middels de BRP-, GBA-V- en VOA-koppelingen.
26.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 - 27	Bij het maken van de registraties kan ook een vertrouwelijkheidsniveau worden opgegeven ten behoeve van autorisaties. In onze oplossing kan een gebruiker logboek items inzien, toevoegen, wijzigen of verwijderen op basis van rechten die zijn gekoppeld aan de rol van die gebruiker. Een gebruiker kan bijvoorbeeld alleen logboek items zien van onderwerpen waar hij/zij betrokken bij is, of die afkomstig zijn van collega's van dezelfde ketenpartner/organisatie of alleen van zichzelf. Volstaat dit voor u?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
27.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 - 28	(...) een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen. Wij maken gebruik van signaalkleuren om bijvoorbeeld bepaalde (persoons)kenmerken te onderscheiden. Volstaat dit voor u?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
28.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 74	Ook is toegang voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) tot de ICT-oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication of identificatiediensten, zoals DigiD en e-Herkenning. Wij gebruiken MS Authenticator of Google Authenticator voor 2FA. Voldoet deze oplossing voor u?	Aanbesteden dienst bevestigt dit. In de betreffende eis is expliciet opgenomen dat toegang tot de ICT-oplossing voor mobiele medewerkers (en eventueel inwoners, ketenpartners, etc.) via publiek internet mogelijk moet zijn met two-factor authentication (2FA) of identificatiediensten zoals DigiD en e-Herkenning.
29.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 98	Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM) Kunt u aangeven of DigiD is vereist en zo ja, voor welke thema's of processen is DigiD vereist?	Momenteel zijn er geen processen en/of formulieren waarbij DigiD wordt toegepast. Deze optie willen wij echter voor de toekomst wel graag beschikbaar hebben, zodat deze functionaliteit eenvoudig kan worden ingeschakeld zodra hier behoefte aan ontstaat. Zie ook antwoord op vraag 38.
30.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 106 en 107	In eis 105 geeft u aan dat de initiële implementatie dient voor het cliëntvolgsysteem uiterlijk op 31 december 2025 voor de gehele opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) afgerond moet zijn. In de planning is definitieve gunning 23 september 2025 voorzien. Als we eerst na goedkeuring van het plan van aanpak door gemeente Capelle aan den IJssel kunnen starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie, is dat (maximaal) 4 + 2 weken later, in week 45. Rekening houdend met de kerstvakantie resten er dan nog 6 weken voor de implementatie. Is het mogelijk dat werkzaamheden voor de implementatie parallel aan het op- en vaststellen van het PvA kunnen worden uitgevoerd?	Ja, dat is mogelijk. Werkzaamheden ten behoeve van de implementatie mogen parallel aan het opstellen en vaststellen van het plan van aanpak worden uitgevoerd, voor zover dit in overleg met en na akkoord van de Aanbestedende dienst plaatsvindt.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002



nr.	par.	vraag	antwoord
31.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 112	In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door gemeente Capelle aan den IJssel wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt. Ervan uitgaande dat de werkzaamheden 23/9 starten en rekening houdend met de herfst - en kerstvakantie zijn er ca. 10 weken beschikbaar om de initiële implementatie voor het cliëntvolgsysteem voor de gehele opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) af te ronden. Inclusief koppelingen, 2 proefmigraties incl. -conversies, test en acceptatie en herstelwerkzaamheden. Dat lijkt ons (te) krap. Voor het schrijven van een migratie- en conversiescript bijvoorbeeld moet de oplossing bij voorkeur zijn ingericht en geaccepteerd. Zou u aan kunnen geven wat de minimale vereisten zijn aan ingebruikname; zou u bijvoorbeeld akkoord gaan met een migratie en conversie na ingebruikname? Is er ruimte om het huidige contract te verlengen zodat er een vangnet is?	Aanbestedende dienst is zich bewust van de beperkte implementatietijd. In de projectplanning wordt hiermee nadrukkelijk rekening gehouden. Er wordt voldoende capaciteit gereserveerd voor een tijdige realisatie. Op voorhand wordt echter geen extra ruimte geboden zonder dat de implementatie-inventarisatie is uitgevoerd en eventuele knelpunten zijn blootgelegd. Er zijn situaties denkbaar waarbij bepaalde onderdelen als restpunten na livegang worden opgelost. Dit is situatieafhankelijk en zal in onderlinge afstemming met Aanbestedende dienst worden bepaald. Vooralsnog wordt uitgegaan van ingebruikname conform planning; een verlenging van het huidige contract is op dit moment niet voorzien.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002



nr.	par.	vraag	antwoord
32.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 144	Gemeente Capelle aan den IJssel geeft bij het melden de prioriteit aan en inschrijver toetst deze. Zijn het de Functioneel Beheerders of andere daartoe gemandateerde Key-users die melden? Of kan iedere gebruiker rechtstreeks een melding doen. In dat laatste geval zouden we graag zien dat FB of key-user bij het melden de prioriteit aangeeft en wij die toetsen. Als gebruikers rechtstreeks bellen bepalen wij de prioriteit. Zijn jullie akkoord met deze aanpassing?	Elke gebruiker mag zelf een melding doen. Inschrijver mag er daarbij vanuit gaan dat meldingen worden gedaan en geprioriteerd conform de categorisering zoals opgenomen in eis 142. Indien een melding door een gebruiker onjuist is geprioriteerd, kan inschrijver in afstemming met de functioneel beheerder (FB) of key-user de prioriteit aanpassen. Daarmee achten wij het niet nodig om de werkwijze aan te passen zoals door u voorgesteld; deze procedure waarborgt voldoende toetsing en correctie.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
33.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 146	Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag; Als het een wijziging betreft geldt een andere procedure. Zoals u zelf aangeeft in eis 134 geldt voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de SLA van de inschrijver zijn overeengekomen) ldat inschrijver voor de start van de uitvoering eerst een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd moet aanleveren en werkzaamheden pas na akkoord van u mag starten. Evenzo denken wij dat vragen per definitie een lagere prioriteit hebben dan Top of Hoog. Bent u het ermee eens dat de tabel in 146 geldt voor incidenten?	Aanbestedende dienst bevestigt dit, in de eis is niet expliciet benoemd dat de oplostijden in de tabel gelden voor wijzigingen of vragen. Deze tabel heeft betrekking op incidenten en de daarbij behorende oplostijden.
34.	Bijlage 5 Programma van Eisen 2025.002 – 151	Exitplan en migratie/conversie. Is er een exitplan met huidige de leveranciers van huidige oplossingen en kunt u aangeven hoe (in welk format) hoe zij de gegevens terug beschikbaar stellen aan u? Kunt u daarnaast aangeven of leveranciers capaciteit en documentatie beschikbaar stellen voor het beantwoorden van onze vragen over hun gegevens en gegevensmodel?	Met beide leveranciers zijn voorzieningen getroffen om overdracht van data en de bijhorende ondersteuning te organiseren. Het format van en de wijze waarop deze gegevens worden verstrekt zal aan de start van de implementatieperiode verder worden afgestemd.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
35.	CONCEPTOVEREENKOMST ten behoeve van Clientvolgsysteem – 12.8	Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever via e-facturatie. Is dit de enige wijze waarop u facturen wenst te ontvangen, of is het ook mogelijk facturen te mailen als pdf	E-facturatie is het uitgangspunt. Als e-facturatie door Opdrachtnemer niet mogelijk is, dan is het versturen van een pdf-factuur per e-mail mogelijk via: facturen@ijsselgemeenten.nl. Alle informatie over betalingen is te lezen op: Facturen aan Ijsselgemeenten Ijsselgemeenten
36.	Aanbestedingsdocument Clientvolgsysteem 2025.002 – 3.1	De Aanbestedende dienst stelt het niet op prijs als bij de Offerte informatie of materiaal wordt bijgesloten dat geen deel uitmaakt van de offertevereisten. Kunt u aangeven welke documenten u verwacht aan te treffen bij de inschrijving? Naar onze mening zijn dit: 1. Inge vulde bijlage 1 ‘Referentie’ 2. Inge vulde bijlage 2 ‘Concerngarantie’ (want voor ons van toepassing) 3. Inge vulde Bijlage 3 ‘Prijzenblad’ 4. Inge vulde Bijlage 4 ‘verklaring geen Russische betrokkenheid’ 5. Een aanbiedingsbrief 6. Ons model Service Level Agreement 7. G1 Implementatieplan (Max 20 x A4) 8. G2 Wensendossier (Max 3 x A4) 9. G3 Partnerschap en Roadmap (Max 6 x A4) klopt dit?	Er is op moment van inschrijving nog geen Service Level Agreement nodig. Dit wordt na gunning gezamenlijk opgesteld op basis van de gestelde eisen. De door u genoemde aanbiedingsbrief is niet verplicht. De rest van uw opsomming klopt.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
37.	Bijlage 6 Programma van Wensen pagina 8	Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid. De opsomming bevat eisen die niet in het programma van eisen als zodanig zijn benoemd. Zoals bijvoorbeeld 'De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device.' EN De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface. Onze ervaring leert dat niet alle functies van de oplossing beschikbaar moeten zijn en ook niet zondermeer kunnen werken op een mobiel device. We hebben met verschillende gemeentes daarom een aantal functies beschikbaar gemaakt voor mobiele devices. Kunt u aangeven of de door u genoemde elementen eisen zijn in de zin van de eisen die zijn genoemd in het PvE? En of u akkoord gaat met beschikbaar stellen van delen van de oplossing voor mobiele devices? EN De look-and-feel kan naar de huisstijl van Opdrachtgever worden ingericht. Tot in welke mate verwacht u dat de oplossing hieraan moet voldoen?	De in de aanbestedingsdocumenten genoemde elementen rondom gebruikers- en beheedersvriendelijkheid zijn aspecten waarop inschrijvingen kwalitatief worden beoordeeld. Dit zijn geen harde functionele eisen die in het Programma van Eisen zijn vastgelegd. Er is dan ook geen verplichting dat alle genoemde elementen (zoals volledige mobiele functionaliteit) integraal beschikbaar moeten zijn. Inschrijvers mogen zelf bepalen op welke onderdelen zij in de demo de inzet van mobiele apparaten demonstreren, afhankelijk van de mate waarin hun oplossing hierin voorziet.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
38.	Demonstratiescript A	Jeroen doet via het formulier op de website van de gemeente een melding over zijn buurvrouw Ingrid. Om de melding te kunnen doen, logt Jeroen met zijn DigiD in. Digid wordt in 2 eisen zijdelings als optie benoemd. Overigens zien we in andere gemeenten dat overlastmeldingen of meldingen over Onbegrepen Gedrag niet achter DigiD zitten. Is DigiD een eis en zo ja, kunt u ermee instemmen dat dit niet voor de initiële implementatie van 31/12/25 beschikbaar moet zijn? Kunt u ook aangeven hoe dit zich verhoudt tot de wens E-formulieren te kunnen verwerken in de ICT-oplossing? Kunnen wij ook volstaan met een oplossing dat u de huidige formulieren behoudt en wij ze middels een service verwerken in onze oplossing?	De formulieren worden aangeboden vanuit de ICT-oplossing Atabix, deze worden overgedragen aan het zaakstelsel Djuma; deze oplossing heeft momenteel ook onze voorkeur. Op termijn willen wij wel graag de mogelijkheid hebben om direct vanuit de ICT-oplossing interactie met de inwoner aan te gaan, inclusief DigiD-authenticatie ten behoeve van bijvoorbeeld het indienen van een indicatie. Dit wordt echter op dit moment niet als eis gesteld, en is ook niet vereist voor de initiële implementatie per 31-12-2025. Een oplossing waarbij de huidige formulieren behouden blijven en via een service in de nieuwe ICT-oplossing worden verwerkt, is dan ook toereikend.
39.	Demonstratiescript B: Ondernijning	Wij zien dat het script wat afwijkt van het proces in het model-privacy-protocol-binnengemeentelijke-gegevensdeling en de Handreiking GSO Gemeentelijk Signalen Overleg. Zo zien we bijvoorbeeld de privacy checks niet terug Is het de verwachting dat uw proces op termijn zich ontwikkelt in lijn met deze richtlijnen?	Wij zijn bekend met zowel de genoemde handreiking als het model-privacy-protocol. Het betreft hier een demo-script dat illustratief is voor het proces. Als gemeente houden wij dit soort richtlijnen, evenals andere relevante wet- en regelgeving, voortdurend goed in de gaten en passen wij waar nodig onze processen daarop aan. Het is daarmee aannemelijk dat het proces zich op termijn verder zal ontwikkelen in lijn met deze en toekomstige richtlijnen.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
40.	PVE functionele eis 23	U geeft aan het IBAN rekening vast te leggen. Kunt u aangeven waar dit voor wordt gebruikt?	Nader inzicht in het proces heeft uitgewezen dat de registratie van het IBAN-rekeningnummer geen onderdeel vormt van het beoogde proces. Deze registratie van het IBAN-rekeningnummer is daarmee niet noodzakelijk en kan als eis komen te vervallen.
41.	PVE - Functionele eis 26	Op welke wijze worden deze personen nu ontvangen / hoe weet opdrachtgever dat deze personen er zijn? Moet altijd alle correspondentie naar deze persoon ipv de persoon die het betreft?	De betreffende eis stelt uitsluitend dat deze personen en instanties in de ICT-oplossing geregistreerd kunnen worden. Het vervaardigen van documenten maakt geen onderdeel uit van deze eis. Eisen omtrent documenten/correspondentie zijn opgenomen in de eisen onder paragraaf 2.6
42.	PVE eis 27	Heeft u voorbeelden van vertrouwelijkheidsniveau? Of zou kunnen volstaan met kunnen aanmerken dat bijvoorbeeld een Logboek enkel beschikbaar is voor specifieke ketenpartners?	Geschetste functionaliteit volstaat, daarbij geldt wel dat hieraan geen afbreuk kan worden gedaan aan de eisen 41 en 93, deze eisen blijven onverkort van toepassing het zij met uitgesteld karakter.
43.	PVE eis 28	Wij ondersteunen het gebruik van kenmerken, met daarbij de mogelijkheid om toelichtingen te specificeren en met kleuren belang te duiden. Is dat wat bedoeld wordt met waarschuwingsfunctionaliteit?	Aanbestedende dienst bevestigt dit, zie ook het antwoord op vraag 27.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
44.	PVE eis 31 - toestemming	Geld de te geven toestemming voor alle thema's? Voor sommige thema's is bij ons weten niet per se toestemming nodig om de gegevens te verwerken. Bij de Nazorg Ex gedetineerden was dit bijvoorbeeld zo, maar voor Lokale PGA vaak niet omdat de grondslag anders is	De te registreren toestemming geldt niet per definitie voor alle thema's, maar wordt vastgelegd op dossierniveau. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om deze toestemming te registreren waar dat nodig is. Het is vervolgens aan het proces en de procedure — op basis van wetgeving en interne richtlijnen — om te bepalen of en wanneer deze toestemming daadwerkelijk vereist is en moet worden vastgelegd.
45.	PVE eis 31 - Verschil medisch niet medisch	Als binnen een dossier zowel medische als niet medische informatie wordt verwerkt, maar nog niet duidelijk is welke (keten)partner de informatie verstrekt. Hoe zou dan geborgd moeten worden dat er eerst toestemming wordt verkregen?	Eis 31 ziet op het vastleggen dat de betreffende persoon zelf toestemming geeft voor het delen van informatie met ketenpartners. Het gaat dus niet om toestemming van de ketenpartner om informatie te verstrekken.
46.	PVE eis 34	Gelden voor deze processen ook standaard vernietigingstermijnen? Wij bieden de optie om zelf thema's met procestappen aan te maken. Daar kunnen ook bewaar/vernietigingstermijnen op worden ingesteld. Zou dat passend zijn voor deze eis?	De betreffende eis stelt geen specifieke eisen aan vernietiging of vernietigingstermijnen. In de basis wordt hiervoor de zaakintegratie toegepast en conform hetgeen is opgenomen in eis 90. De mogelijkheid om zelf thema's met procestappen aan te maken en daar bewaar- en vernietigingstermijnen op in te stellen, zoals u beschrijft, sluit goed aan bij de behoefte en is passend in het kader van deze eis.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
47.	PVE eis 35	Op welke wijze wordt fiatteren ingezet? Kan opdrachtgever hier een voorbeeld van geven en hoe zij dit in een applicatie zouden willen zien? Kan dat bijvoorbeeld zijn dat er een veld wordt gemaakt met daarin wie de fiat geeft en wanneer?	Ja, dit kan bijvoorbeeld worden ingezet voor het controleren en goedkeuren van besluiten of documenten door een tweede medewerker (het zogenoemde vier-ogenprincipe). Daarbij is het echter van belang dat het fiatteren functioneel is geborgd vanuit de applicatie zelf en niet slechts een invoerveld betreft waarin wordt vastgelegd wie de fiat heeft gegeven en wanneer. De applicatie moet het proces van fiattering ondersteunen en waarborgen
48.	PVE eis 36	Heeft u voorbeelden van registraties waar het concept of definitief is? Wij hebben ondersteuning om de velden die door ketenpartner in te vullen zijn wel al te vullen, maar later pas te "markeren als compleet". Zou dit een passende oplossing zijn?	Dit is niet passend. De gevraagde functionaliteit is met name bedoeld voor intern gebruik door de Aanbestedende dienst. Het doel hiervan is om medewerkers te attenderen dat een onderdeel nog in behandeling is, de inhoud nog niet definitief is vastgesteld en derhalve nog kan worden herzien. Het markeren als "compleet" zoals u beschrijft, sluit hier niet op aan omdat dit primair de invoer door ketenpartners raakt en niet het interne proces waarin concept- versus definitieve status wordt bewaakt.
49.	PVE eis 41	Wij bieden deze functionaliteit al. Is er een reden dat deze pas per 1 maart 2026 nodig voor opdrachtgever? Is dat vanwege een specifieke wet/wetswijziging? of omdat deze samenhangt met het onderdeel ondermijning?	De keuze om deze functionaliteit pas per 1 maart 2026 verplicht te stellen, is gemaakt omdat Aanbestedende dienst verwacht dat deze functionaliteit op dit moment mogelijk nog niet breed door de markt wordt ondersteund. Het uitgestelde karakter is bedoeld om Inschrijvers de gelegenheid te geven deze functionaliteit waar nodig te ontwikkelen en tijdig te implementeren.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
50.	PVE eis 53	Deze koppeling suggereert dat de ICT oplossing rechten krijgt op de gehele mailbox van de gebruiker die is ingelogd. Is het de bedoeling dat de ICT oplossing een functioneel account krijgt waarop opdrachtgever de rechten instelt dat deze de mailboxen mag lezen? Of verwacht opdrachtgever een Plugin in outlook om de mail op te slaan in de ICT oplossing? Vanwege security policies binnen organisaties is het vaak niet toegestaan om mails bijvoorbeeld direct vanuit outlook te slepen naar een webapplicatie. Heeft Opdrachtgever mogelijkheden om dit technisch mogelijk te maken?	Bij het versturen van e-mails vanuit de ICT-oplossing is er toegang tot de Exchange-server, zonder dat hiervoor direct toegang tot de mailbox van de individuele gebruiker nodig is. Het koppelen van inkomende e-mails aan dossiers betreft een handmatig proces; er wordt geen directe integratie toegestaan met Outlook via een plug-in. De koppeling ziet primair op de mogelijkheid om uitgaande e-mails vanuit de ICT-oplossing te verzenden via de Exchange-server en deze automatisch in het dossier op te slaan. Inkomende e-mails kunnen vervolgens handmatig aan het juiste dossier worden gekoppeld.
51.	PVE eis 56	Heeft opdrachtgever met koppelende partijen afgestemd dat opdrachtnemer opdrachten mag geven aan koppelende partij en dat eventuele kosten daarvoor ook gemandateerd zijn aan opdrachtnemer?	De eis is bedoeld om te borgen dat Inschrijver de regie voert tijdens het implementatieproces, inclusief de aansturing en coördinatie van de benodigde werkzaamheden met derden partijen. Zoals in de eis is opgenomen, blijft de Aanbestedende dienst verantwoordelijk: zij verstrekt zelf de formele opdrachten aan de koppelende partijen en draagt ook zorg voor de financiering hiervan.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
52.	PVE eis 64	Er wordt gesproken over koppelen met Microsoft Word. Wordt hiermee bedoeld dat de documenten in Word bewerkt kunnen worden en dan vervolgens opgeslagen kunnen worden. Wij gebruiken hier WEBDAV voor. Is dat een werkbare oplossing voor opdrachtgever?	Een koppeling met Microsoft Word is niet expliciet vereist, maar behoort wel tot de mogelijkheden. De aanbestedende dienst verzorgt zelf de licenties voor Microsoft Word. De door u beschreven oplossing klinkt passend, mits deze voldoet aan de in het Programma van Eisen gestelde eisen met betrekking tot het vervaardigen en aanpassen van documenten.
53.	PVE eis 64	Welke afspraken zou opdrachtgever willen zien in de ICT oplossing? De afspraken die gemaakt zijn in de ICT oplossing tbv de casuïstiek de besproken wordt of ook andere afspraken	Met afspraken wordt bedoeld op het plannen van momenten met betrokken partijen in het kader van de casuïstiek. Het is wenselijk dat het mogelijk is om afspraken vast te leggen en te beheren vanuit de ICT-oplossing. Dit kan een interne agenda-functionaliteit betreffen. Een directe integratie met Microsoft Outlook is niet vereist.
54.	PVE 65	Opdrachtgever wens een directe verbinding te hebben naar de ICT oplossing. Dit is vanuit security perspectief een extra risico. Wij bieden API's aan om data te ontsluiten. Is dat ook een optie voor opdrachtgever?	Ja, het gebruik van API's om data uit de ICT-oplossing te ontsluiten behoort tot de mogelijkheden, zolang Inschrijver daarbij de benodigde informatie aanlevert over hoe op de API gekoppeld kan worden, adequate ondersteuning biedt om de koppeling met de aanbestedende dienst tot stand te brengen, en deze aansluit op de BI-tooling van de aanbestedende dienst.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
55.	PVE eis 70	Op basis van het PVE, integratie email zou dat bijvoorbeeld een outlook plugin kunnen zijn. Voor het beantwoorden van deze eis is het van belang dat opdrachtgever aangeeft op welke wijze de integratie met outlook plaats dient te vinden. Kan opdrachtgever hier antwoord op geven?	De aanbestedende dienst heeft in het Programma van Eisen de mogelijke varianten van integratie aangegeven. Het is aan inschrijver om te beoordelen hoe zij binnen de mogelijkheden van hun applicatie(s) deze integratie met Outlook kunnen realiseren. Eis 70 ziet daarbij op het eventueel plaatsen van onderdelen binnen de infrastructuur van de gemeente, indien dit door inschrijver noodzakelijk wordt geacht voor het functioneren van de oplossing.
56.	PVE eis 97	Op welke wijze zou het lezen van data gelogged moeten worden daar de koppeling direct naar de database zoals gevraagd in PVE.65	Eis 65 heeft betrekking op het exporteren van data ten behoeve van het datawarehouse. Buiten deze export bestaat geen behoefte om directe bevestigingen op de database uit te voeren. Om die reden is er ook geen vereiste om het lezen van data in dit kader te loggen.
57.	PVE eis 99	In eis PVE.65 staat dat de data niet encrypted moet zijn, maar in deze eis moet deze wel encrypted zijn. Hoe ziet opdrachtgever het verschil in deze eisen?	Eis 65 ziet op de wijze waarop gegevens worden overgedragen ten behoeve van het datawarehouse. Hierbij wordt gevraagd om een export in een formaat dat niet versleuteld (encrypted) is, zodat de gegevens direct ingelezen kunnen worden in het datawarehouse van de aanbestedende dienst. Eis 99 daarentegen heeft betrekking op de opslag en beveiliging van gegevens binnen de SaaS-oplossing van inschrijver zelf. Daarvoor geldt dat data conform de eisen op het gebied van informatiebeveiliging versleuteld opgeslagen moet zijn.

Nota van inlichtingen

naar aanleiding van de aanbesteding Cliëntvolgsysteem met referentienummer 2025.002

nr.	par.	vraag	antwoord
58.	PVE eis 114	Wij ontwikkelen de conversieprogrammatuur vaak zelf obv de beschrijvingen van de bestaande in gebruik zijnde applicaties. Uit PVE.114 lijkt het alsof opdrachtgever deze migratie volledig zelf wil doen. Wij bieden hiervoor een OpenAPI aan die gebruikt kan worden door opdrachtgever, maar is dat ook gewenst? Of zie opdrachtgever liever dat dit in gezamenlijkheid gebeurt en dat opdrachtgever de specificaties van de bestaande applicaties aanlevert?	Conform eis 114 dient inschrijver de conversieprogrammatuur te leveren waarmee alle actuele gegevens en historie (inclusief documenten) uit C3 en Atlas worden overgezet naar de nieuwe ICT-oplossing. De gemeente voert deze migratie niet zelfstandig uit. Uiteraard kan dit proces in gezamenlijkheid plaatsvinden, waarbij de gemeente de benodigde specificaties en exports aanlevert. Het enkel aanbieden van een open API voor een door de gemeente zelf uit te voeren migratie voldoet niet aan deze eis.
59.	PVE eis 115	Wenst opdrachtgever zelf de keuze te maken voor de methode of kan opdrachtnemer hierin een keuze maken?	Aanbestedende dienst heeft in de eis een voorkeursvolgorde vastgesteld, waarbij conversiemethode 1 (alles volledig mee converteren) leidend is. Alleen wanneer inschrijver in het concept-implementatieplan gemotiveerd afwijkingen of beperkingen aangeeft, kan hiervan worden afgeweken.
60.	PVE eis 142	Wij beiden alle gebruikers van onze SaaS oplossing aanzelfde SLA aan met minimaal dezelfde eisen als benoemd. Mag worden afgeweken van deze termen en beschrijvingen in de SLA mits deze voldoen aan dat het minimaal dezelfde criteria biedt?	Ja, dat is toegestaan. Inschrijver mag eigen terminologie en beschrijvingen hanteren in de SLA, zolang deze minimaal voldoen aan de eisen en criteria zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de aanbestedingsstukken.

Bijlagen: n.v.t.

opgemaakt op 8 juli 2025