

Nota van Inlichtingen -2- 'Zaaksysteem' - Gemeente Leusden

Referentie: IBMN-2025-LEU-SS-001

IBMN

Datum: vrijdag 7 november 2025

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	vraag 55, Leidraad 6.1.2.	Door de eis alle 140 Zaaktypen door de opdrachtnemer te laten implementeren wordt naar ons oordeel het gelijke speelveld van de prijsbeoordeling van deze aanbesteding verstoord. Is opdrachtgever bereid de prijs voor het configureren van de zaaktypen optioneel te maken, zodat de te verwachten prijsverschillen de kwalitatieve beoordeling niet beïnvloeden? Zo nee, kan de opdrachtgever aangeven hoeveel van de 140 zaaktypen standaard zijn en hoeveel maatwerk betreffen, en is opdrachtgever dan bereid deze maatwerk-configuratie als optionele kosten uit te vragen?	De aanbestedende dienst onderkent het belang van een gelijk speelveld bij de prijsbeoordeling. Om die reden blijft de implementatie van de 140 zaaktypen onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht, <u>maar dient inschrijver deze niet mee te nemen in de TCO-berekening in het prijsinvulformulier</u> . Inschrijvers dienen bij hun inschrijving een afzonderlijke bijlage toe te voegen met een ureninschatting en onderbouwing voor de implementatie van de 140 zaaktypen. De in het prijsinvulformulier op te geven uurtarieven voor consultants zijn hierbij van toepassing. Op basis van deze inschatting en de overeengekomen uurtarieven zullen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer bij aanvang van de implementatiefase nadere afspraken maken over de uitvoering. Ter ondersteuning van de inschatting stelt de aanbestedende dienst aanvullende informatie over de 140 zaaktypen beschikbaar (zie bijlage 1 en vragen 8 en 16 van de NV12).
2	Bijlage A 1.10 en 1.11	In de beschrijving van 1.10 (Samenwerkingscomponent) en 1.11 (Bestuur- en Raadsinformatiecomopnent) staan geen eisen benoemd. Enkel een W-vraag. Betekent dit dat deze onderdelen geen onderdeel zijn van de scope en de te offereen TCO op het prijzenblad? Gaarne uw toelichting.	Het gaat inderdaad om wensen en niet om eisen. Het is aan de inschrijver om te bepalen welke aanpak/beschrijving wordt ingediend bij de wensen. Alles wat daarin beschreven wordt maakt dus onderdeel uit van de scope van de overeenkomst en dient u te offereen TCO op het prijzenblad.
3	E79	Kofax scanner: de eis vermeldt dat wordt gekoppeld obv StUF-ZDS 1.2. Betekent dit dat metadatering binnen de Kofax applicatie plaatsvindt en Kofax een StuF-ZDS bericht voor geautomatiseerde zaakregistratie in de Oplossing? Zo nee, gaarne uw toelichting wat Opdrachtgever verwacht van de koppeling met de scanner.	Het document wordt lokaal gescand mbv Kofax scan software. Het ingescande document wordt via de koppeling (deze loopt via EnableU) aangeboden aan het zaaksysteem. Vanuit het zaaksysteem wordt het document handmatig geregistreerd als nieuwe zaak of toegevoegd aan een bestaande zaak door een medewerker DIM. Leusden werkt niet met "slimme" scansoftware waarmee adhv documentinhoud de juiste (zaak)metadata wordt mee gegeven richting het zaaksysteem tbv automatische zaakregistratie.
4	Bijlage A - E84 / E	In E84 eist Opdrachtgever de training van drie doelgroepen. In bijlage E Prijzenblad worden 5 doelgroepen (eindgebruikers, key-users, functioneel beheerders, DIV-medewerkers, technisch beheerders) vermeld. Graag uw verduidelijking.	E84 moet zijn de training van vijf doelgroepen. Trainingen (incl. documentatie) Eindgebruikers Key Users Functioneel beheerders DIV medewerkers (> Informatiebeheertraining) Technisch beheerders

5	Nvl-1 vraag 3	Uit het antwoord op vraag 3 maakt Inschrijver op dat de kosten voor het gebruik, onderhoud en ondersteuning van de applicatie in het eerste jaar (2027) verdisconteerd moeten worden in de eenmalige prijs exclusief BTW. Waarom zijn de kosten voor het gebruik, onderhoud en ondersteuning in het eerste jaar na startdatum overeenkomst onderdeel van de eenmalige kosten? Inschrijver stelt voor de zin in bijlage 1 - Prijsinvalformulier als volgt aan te passen: De eenmalige prijs excl. BTW omvat de eenmalige kosten voor afname inclusief de installatie en configuratie van de door u aangeboden Oplossing (incl. alle eventuele add-ons, additiele applicatie(module)s en (configuratie)tools, etc.). De jaarlijkse prijs excl. BTW omvat gebruik, onderhoud, en ondersteuning per jaar vanaf startdatum overeenkomst. Bent u akkoord? Zo nee, gaarne uw uitleg waarom het eerste jaar van de jaarlijkse kosten voor het gebruik, onderhoud en ondersteuning in de eenmalige kosten verrekend moeten worden.	We zien op basis van uw vraag geen noodzaak om het prijsinvalformulier aan te passen, niet akkoord.
6	Bijlage A - W10	Voor wens 10 stelt u maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 10 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 10 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Wij stellen het maximum aantal pagina's bij naar 4 (exclusief eventuele screenshots, voorpagina en inhoudsopgave).
7	Bijlage A - W12	Voor wens 12 stelt u maximaal 10 pagina's A4 beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 12 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 20 pagina's A4. Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 12 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Niet akkoord.
8	Nvl-1 vraag 55	In het antwoord op vraag 55 stelt u dat Inschrijver 140 zaaktypen moet implementeren (en hiervoor dus eenmalige configuratiekosten moet berekenen). Mag Inschrijver bij Inschrijving ervan uitgaan dat deze 140 zaaktypen (werkprocessen) via een koppeling via de iNavigator in de Oplossing worden overgenomen? Zo nee, kunt u nader specificeren wat u bedoelt met het implementeren van 140 zaaktypen door Inschrijver zonder dat bij Inschrijver de aard en complexiteit van de inrichting de betreffende zaaktypen bekend zijn. Onze ervaring leert dat het inrichten van een zaaktype uiteen kan lopen van enkele minuten tot meerdere dagen afhankelijk van de complexiteit en de aard van het proces.	De gebruikte zaaktypen zijn over te nemen uit I-Navigator maar niet alle zaaktypen zijn volgens de I-Navigator standaard ingericht, er zijn velden toegevoegd waardoor er verschil zit in metadata. Denk hierbij bv aan door Leusden afwijkend gebruikte statustypen, documenttypen en roltypen in het zaakstelsel. In het zaaktype overzicht (zie bijlage) zijn de rood en blauw gekleurde zaaktypen maatwerk. Dit maatwerk bestaat - naast afwijkende metadata uit de I-Navigator - uit specifieke documentsjablonen, berichtjablonen, e-formulieren. In geval van zaaktypen EDiensten burgerzaken is de inrichting afgestemd tbv juiste werking van de koppeling met de andere systemen.
9	Aanbestedingsdocument - 5.1 Demonstratie	Na het indienen van de offerte wordt er een demonstratiescript gedeeld. Kunt u het script eerder, bij de beantwoording van NV12, met de inschrijvers delen?	Nee.
10	Bijlage 1 - prijsinvalformulier	Bij onderdeel opslag: met hoeveel opslagcapaciteit dient de inschrijver rekening te houden?	160 tot 200 GB per jaar.
11	Algemeen	Zijn er knelpunten in het huidige zaakstelsel die u op zou willen lossen met aanschaf van een nieuw zaakstelsel? Kunt u toelichten in hoeverre de gestelde eisen zijn gebaseerd op de huidige oplossing?	De gestelde eisen zijn gebaseerd op de aanschaf en het duurzaam gebruik van een nieuwe Oplossing en niet gebaseerd op de huidige situatie.
12	Algemeen	Heeft er voorafgaand aan de aanbesteding een marktconsultatie plaatsgevonden? Zo ja hoe is geborgd dat alle marktpartijen gelijk zijn geïnformeerd?	Er heeft geen marktconsultatie plaatsgevonden.
13	Algemeen	Hoe is gewaardeerd dat de gunningscriteria objectief zijn en niet ten gunste van de huidige leverancier?	Alle wensen zijn open geformuleerd en richten zich uitsluitend op de kwaliteit van de aangeboden oplossing en de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de behoefte van de gemeente Leusden. Er worden geen verwijzingen gemaakt naar specifieke producten, leveranciers of technische oplossingen. Iedere inschrijver krijgt daarmee een gelijke kans om zijn aanpak, inrichting en visie te beschrijven.

14	Algemeen	Kunt u bevestigen of binnen deze aanbesteding uitsluitend een standaard (off-the-shelf) SaaS-zaaksysteem wordt gevraagd, of dat ook een maatwerkoplossing die voldoet aan de gestelde standaarden (zoals ZDS, RGBZ, RSGB en Common Ground) wordt geaccepteerd?	Aanbestedende partij is op zoek naar een Oplossing die voldoet aan de eisen en wensen zoals gesteld in het programma van eisen en wensen. De invulling hieraan, SaaS-zaaksysteem of een andere oplossing zoals Opdrachtnemer hier benoemt, is vrij vorm te geven.
15	Prijmodel	In de uitvraag wordt gesproken over circa 250 medewerkers. Betekent dit dat iedere medewerker van de gemeente toegang moet kunnen hebben tot het zaaksysteem (bijvoorbeeld ook medewerkers van de buitendienst/plantsoenendienst)? Dit heeft immers impact op de functionele omvang en licentiebreedte van het systeem.	We kennen momenteel 1 type licentie. Wel kennen we binnen ons zaaksysteem verschillende gebruikersgroepen (met verschillende rollen): -Medewerker -Teamleider Daarnaast hebben we het KCC en de receptie als gebruikersgroep, die de module 'klantcontacten' hebben om klantcontacten te kunnen registreren. Documentaire Informatiemanagement (DIM) heeft aanvullende rechten die de rest van de organisatie niet kent en we hebben ook een aantal gebruikers (waaronder de teamleiders ook) die de module 'rapportages' hebben.
16	Algemeen	Is er een overzicht beschikbaar van de type zaakcases die de gemeente Leusden momenteel voorziet of in gebruik heeft?	Ja. Zie bijlage. In het zaaktype overzicht (zie bijlage) zijn de rood en blauw gekleurde zaaktypen maatwerk. Dit maatwerk bestaat - naast afwijkende metadata uit de I-Navigator - uit specifieke documentsjablonen, berichtjablonen, e-formulieren. In geval van zaaktypen EDiensten burgerzaken is de inrichting afgestemd tbv juiste werking van de koppeling met de andere systemen.

Bijlage: Overzicht huidige zaaktypen