

Nota van Inlichtingen -2- 'Zaaksysteem 2026'

Referentie: IBMN-2025-MOL-MW-001

Gemeente Molenlanden

Datum: donderdag 16 oktober 2025

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
0	Toevoeging door Aanbestedende dienst	Betreft indienen van de beantwoording van E169 - vanaf vraag 56 en 2.5 (PvE) - vraag 47.	Er is een upload mogelijkheid toegevoegd op TenderNed voor indienen van deze beantwoording. Onze excuses voor de omissie.
1	GIBIT, artikel 1.30	Is Aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat artikel 1.30 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."? Zo nee, waarom niet?	Nee, de Aanbestedende dienst past de definities uit de GIBIT 2023 ongewijzigd toe. De voorgestelde wijziging zou de zorgplicht van de leverancier beperken tot enkel het expliciet kenbaar gemaakte gebruik, terwijl de huidige formulering ook het redelijkerwijs te verwachten gebruik omvat. De bestaande tekst waarborgt zo een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en blijft daarom gehandhaafd.
2	GIBIT, artikel 2.3	Indien op een later moment de toepassing van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier tussen partijen worden overeengekomen, kan de laatste zin van deze bepaling geen stand houden. Dan gelden immers de later overeengekomen afspraken. Aanbestedende dienst dient de laatste zin van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee de aanbestedingsdocumenten bepalen dat uitsluitend de voorwaarden uit de GIBIT en de overeenkomst van toepassing zijn. Het buiten toepassing verklaren van de laatste zin van artikel 2.3 zou leiden tot tegenstrijdige contractuele bepalingen en ondermijnt de uniformiteit binnen de aanbesteding. Leveranciersvoorwaarden worden daarom niet geaccepteerd.
3	GIBIT, artikel 2.3	De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?	De gemeente kan niet akkoord gaan met eventuele toepassing van gebruikvoorwaarden SaaS zonder de inhoud daarvan te kennen. Wij verzoeken u om deze gebruiksvoorwaarden SaaS aan te leveren ten behoeve van beantwoording van deze vraag in de 2e Nota van Inlichtingen.
4	GIBIT, artikel 4.2 i	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een laatste herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Nee, de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen implementatieplanning geldt als fataal. Een herstel- of coulanceregeling zou leiden tot rechtsonzekerheid en vertraging in het totale project. De GIBIT 2023 en de overeenkomst bevatten reeds voldoende waarborgen voor redelijke samenwerking tussen partijen. De bestaande tekst blijft daarom ongewijzigd van kracht.
5	GIBIT, artikel 6.1	Wat niet in de overeenkomst is opgenomen, wordt ook niet geleverd. Is aanbestedende dienst bereid deze bepaling aan te passen zodat daar in plaats van 'tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden,', komt te staan: 'Indien dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is bepaald'? Zo nee, waarom niet?	Nee, artikel 6.1 van de GIBIT 2023 bepaalt reeds dat de leverancier verantwoordelijk is voor implementatie en uitvoering van de overeengekomen prestaties, tenzij anders is overeengekomen. Een extra toevoeging is niet noodzakelijk en zou de betekenis van het artikel niet wijzigen. Indien specifieke uitzonderingen gewenst zijn, worden deze expliciet vastgelegd in de overeenkomst of het implementatieplan.

6	GIBIT, artikel 6.5	Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Zo nee, waarom niet?	Nee, de leverancier is verantwoordelijk voor het voorzien en beheersen van de noodzakelijke aanpassingen in het applicatielandschap. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren, komen voor rekening van de leverancier. De bepaling is in overeenstemming met artikel 6.5 GIBIT 2023 en blijft ongewijzigd.
7	GIBIT, artikel 7.2 i)	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om aan sub i) toe te voegen dat deze verantwoordelijkheid niet op Leverancier zal komen te rusten op het moment dat zij niet tijdig bekend is geworden met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, en het niet tijdig bekend worden met deze feiten niet aan Leverancier toegerekend kan worden. Inschrijver heeft in lijn met voornoemde een voorstel hieronder opgenomen van de wijze waarop sub i) zal komen te luiden. Is Aanbestedende dienst deze toevoeging te doen? Zo niet, waarom niet? "i) in het geval van Dienstverlening op afstand: bij Leverancier, tenzij Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen wegens redenen die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn."	Nee, de voorgestelde toevoeging is niet wenselijk, omdat de verantwoordelijkheid voor tijdige signalering en regie bij de leverancier ligt. Ook bij afhankelijkheid van derden is de leverancier gehouden aan proactieve communicatie en afstemming. Een exoneration zou de zorgplicht onevenredig beperken. Artikel 7.2(i) van de GIBIT 2023 blijft daarom ongewijzigd.
8	GIBIT, artikel 9.3	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen, waarbij beide Partijen verantwoordelijk zijn ervoor te zorgen dat de in de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) plannings passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. De in dit artikel genoemde zorgplicht dient als gevolg daarvan te rusten op beide partijen. Is aanbestedende dienst bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen op een wijze waarbij hieruit zal volgen dat de zorgplicht op beide partijen komt te rusten? Zo niet, waarom niet?	Nee, de primaire zorgplicht voor tijdige en correcte oplevering tijdens de acceptatiefase rust op de leverancier. De opdrachtgever verleent daarbij redelijke medewerking, maar deelt deze verantwoordelijkheid niet gelijkelijk. Deze verdeling volgt uit de aard van de prestatie en de systematiek van de GIBIT 2023.
9	GIBIT, artikel 9.5 i	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Er wordt hiermee dus niet afgeweken van artikel 6:265 BW, zodat er niet ontbonden kan worden als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	Ja, de Aanbestedende dienst bevestigt dat ontbinding uitsluitend kan plaatsvinden bij een wezenlijke en toerekenbare tekortkoming. De systematiek van artikel 6:265 BW blijft van toepassing. De bepaling beoogt geen afwijking van het redelijkheidsbeginsel, maar biedt een nadere uitwerking van de contractuele rechtsmiddelen.
10	GIBIT, artikel 10.10	Inschrijver gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Leverancier eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel en dat Opdrachtgever (overeenkomstig artikel 6:265 BW) niet tot ontbinding zal overgaan als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Nee, artikel 10.10 van de GIBIT 2023 bevat reeds een zorgvuldige escalatieprocedure. Ontbinding vindt pas plaats na overleg en het bieden van een redelijke hersteltermijn. Formele ingebrekestelling en proportionaliteit gelden als uitgangspunt, maar worden per geval beoordeeld. De bestaande tekst is in overeenstemming met artikel 6:265 BW en wordt niet gewijzigd.
11	GIBIT, artikel 10.12 ii	1. Inschrijver zal de interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Leverancier is toe te rekenen, dan wel buiten de macht van Leverancier valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?	Nee, de Aanbestedende dienst acht de voorgestelde toevoegingen niet wenselijk. Artikel 10.12(ii) van de GIBIT 2023 legt de verantwoordelijkheid voor interoperabiliteit bij de leverancier binnen de overeengekomen architectuur en geldende standaarden. Het toevoegen van een beperking tot het moment van contractsluiting of het opnemen van een exoneration bij niet-toerekenbare omstandigheden zou deze verantwoordelijkheid onnodig beperken en het risico verleggen naar de opdrachtgever. De bepaling is naar oordeel van de aanbestedende dienst reeds evenwichtig geformuleerd en biedt voldoende ruimte voor innovatie binnen de overeengekomen kaders.
12	GIBIT, artikel 11.5	Het is in het belang van beide Partijen dat facturen binnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verstuurd. Inschrijver wenst nadrukkelijk met Aanbestedende dienst overeen te komen dat, indien facturatie echter onverhoopt om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor inschrijver inhoudt en dat Aanbestedende dienst inschrijver bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt, waarbij inschrijver een redelijke termijn wordt geboden om de facturen alsnog te versturen. Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, de Aanbestedende dienst past artikel 11.5 van de GIBIT 2023 ongewijzigd toe. De termijn van zes maanden is bedoeld om de financiële administratie en budgetverantwoording binnen het boekjaar te kunnen afronden en om tijdige declaratie van prestaties te waarborgen. Het verlengen van de termijn of het schrappen van het verval van recht zou de administratieve controle verzwakken en leiden tot rechtsonzekerheid bij de uitvoering van de overeenkomst. De bestaande bepaling blijft daarom gehandhaafd.

13	GIBIT, artikel 11.8	Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, de Aanbestedende dienst past artikel 11.8 van de GIBIT 2023 ongewijzigd toe. Deze bepaling schrijft voor dat prijsaanpassingen uitsluitend plaatsvinden op basis van de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijzenindex. De keuze voor deze uniforme en objectieve index is bedoeld om gelijke behandeling van leveranciers te waarborgen en onduidelijkheid over de grondslag voor prijsherzieningen te voorkomen. Het hanteren van een individuele of kostengerelateerde index zou de transparantie en vergelijkbaarheid binnen de aanbesteding ondermijnen. Om die reden wordt het verzoek niet gehonoreerd en blijft de bepaling ongewijzigd van kracht.
14	GIBIT, artikel 11.10	Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om naast de drie genoemde opties (instemmen met de vergoeding, de prestatie beperken of de overeenkomst beëindigen) ook het weigeren van de vergoeding als optie op te nemen. Aanbestedende dienst kan dan indien zij niet bereid is een hogere vergoeding te voldoen, dan voor de minst verstrekende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat aanbestedende dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt. Is Aanbestedende dienst bereid tot de genoemde aanpassing? Zo nee, waarom niet?	Ja, de Aanbestedende dienst bevestigt dat uitsluitend vergoeding plaatsvindt voor daadwerkelijk en deugdelijk geleverde prestaties tot het moment van beëindiging van de overeenkomst. Artikel 11.10 van de GIBIT 2023 bepaalt dat bij tussentijdse beëindiging slechts de tot dat moment uitgevoerde werkzaamheden worden afgerekend, voor zover deze voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen. Voor niet-geleverde of niet-geaccepteerde prestaties bestaat geen aanspraak op betaling. Deze bepaling sluit aan bij de algemene beginselen van het Burgerlijk Wetboek en bij de financiële beheersverantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst.
15	GIBIT, artikel 12.1	"Een garantiebepaling binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver zou in de begintekst van artikel 12.1 daarom graag de woorden 'voor zover passend binnen SaaS' invoegen, zodat er komt te staan: '12.1 Leverancier garandeert voor zover passend binnen een SaaS-dienst dat: (...)' Is Aanbestedende dienst bereid om deze toevoeging op te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, de garantieverplichtingen uit artikel 12.1 GIBIT 2023 gelden onverkort, ook bij SaaS-diensten. Het voorgestelde voorbehoud "voor zover passend binnen een SaaS-dienst" zou de resultaatsverplichtingen uit artikel 12.1 relativeren en leidt tot rechtsonzekerheid over de te leveren prestaties. De leverancier blijft verantwoordelijk voor het realiseren van de overeengekomen functionaliteit en service-niveaus, ongeacht de gekozen leveringsvorm. Om die reden wordt de gevraagde toevoeging niet overgenomen.
16	GIBIT, artikel 12.1 v	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Dit is akkoord ten aanzien van prioritering en doorlooptijd, mits dit wel binnen de termijnen van de betreffende wetswijziging wordt gerealiseerd. Ten aanzien van de kosten: overeenkomstig artikel 10.12 GIBIT liggen de kosten voor aanpassingen op voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving inbesloten in de onderhoudsvergoeding. Het ondersteunen van volstrekt nieuwe wetgeving valt veelal niet onder het Overeengekomen gebruik. Zie ook de artikelsgewijze toelichting op artikel 10.12 GIBIT: https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_toelichting.pdf .
17	GIBIT, artikel 12.2	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Nee, de bewijslastbepaling in artikel 12.2 van de GIBIT 2023 is bewust zo geformuleerd dat de leverancier dient aan te tonen dat wordt voldaan aan de overeengekomen garanties. De leverancier beschikt immers over de relevante technische kennis, systeeminformatie en logbestanden die noodzakelijk zijn om de naleving van de garantie aan te tonen. Een omkering van de bewijslast zou de controlebevoegdheid van de aanbestedende dienst aantasten en de handhaving van contractuele afspraken bemoeilijken. De gekozen systematiek is gerechtvaardigd om te waarborgen dat de aanbestedende dienst kan vertrouwen op de correcte werking van de geleverde prestatie zonder onevenredige inspanning om tekortkomingen te bewijzen.
18	GIBIT, artikel 12.3	Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, zijn partijen overeengekomen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van Leverancier om zich op overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Kan Aanbestedende dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Ja, de aanbestedende dienst onderschrijft dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet aan het recht van de leverancier om zich op overmacht te beroepen, zoals geregeld in artikel 19 van de GIBIT 2023, en evenmin aan toepasselijke beperkingen van aansprakelijkheid voor zover deze rechtens toelaatbaar zijn. De garanties gelden uitsluitend binnen de grenzen van de overeenkomst en doen geen afbreuk aan wettelijke of contractuele bepalingen inzake overmacht of aansprakelijkheid. Daarbij geldt dat de leverancier in geval van overmacht gehouden blijft de gevolgen zoveel mogelijk te beperken en de aanbestedende dienst onverwijld te informeren.

19	GIBIT, artikel 13.4	Artikel 13.4 ziet uitsluitend toe op het delen van informatie: - in noodzakelijke uitleggevalen waarin Opdrachtgever juridisch gebonden is daartoe uitleg te verschaffen; - uitsluitend met derden waarvan het noodzakelijk is dat zij over deze informatie beschikken; - waarbij de informatie zo beperkt mogelijk wordt gehouden; en - Opdrachtgever Leverancier vooraf tijdig informeert over het delen daarvan. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst past artikel 13.4 van de GIBIT 2023 onverkort toe. Deze bepaling waarborgt reeds dat informatie slechts wordt gedeeld voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting. Het opnemen van aanvullende voorwaarden, zoals een voorafgaande meldplicht richting de leverancier, zou de uitvoering van wettelijke taken en openbaarmakingsverplichtingen (zoals op grond van de Wet open overheid) kunnen belemmeren. De aanbestedende dienst handelt zorgvuldig bij het delen van vertrouwelijke informatie en beperkt dit tot hetgeen strikt noodzakelijk is, maar behoudt de bevoegdheid om te voldoen aan haar publieke en juridische verplichtingen. Het voorstel wordt daarom niet overgenomen.
20	GIBIT, artikel 16.4	Inschrijver wil Aanbestedende dienst kenbaar maken dat een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moet worden gehanteerd en dat het in dat kader passend kan zijn om van deze standaard af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekeraar worden. In het kader van SaaS is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekeraar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten, waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door inschrijver(s) niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan eenmaal de jaarvergoeding per jaar. Is Aanbestedende dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Wij verwijzen u hiervoor ook naar de artikelsgewijze toelichting op dit artikel: https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_toelichting.pdf. De gemeente merkt op dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld etc. Zo kan opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van de leverancier. De schade als gevolg van niet nakomen van de overeenkomst kan voor de gemeente aanzienlijk zijn en vele malen de (geldelijke) omvang van de opdracht overtreffen (bv. herstel van verminkte of verloren data, noodvoorziening).
21	GIBIT, artikel 16.4	Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst past de aansprakelijkheidsregeling uit artikel 16.5 van de GIBIT 2023 ongewijzigd toe. Deze bepaling is tot stand gekomen in samenspraak tussen VNG, leveranciers en publieke opdrachtgevers en biedt reeds een evenwichtige verdeling van risico's tussen partijen. Het beperken van de aansprakelijkheid uitsluitend tot "directe schade" zoals door inschrijver voorgesteld, zou ertoe leiden dat gevolgschade, dataverlies en schade door systeemuitval niet langer verhaalbaar zijn, terwijl juist dergelijke schade voor publieke organisaties zeer ingrijpend kan zijn. De huidige tekst van artikel 16.5 waarborgt een proportionele en toetsbare aansprakelijkheid, waarbij de leverancier slechts aansprakelijk is voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit toerekenbaar tekortschieten binnen de overeengekomen maxima. Om die reden wordt het verzoek om de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend de door inschrijver omschreven vormen van directe schade afgewezen. De aanbestedende dienst handhaaft de standaard GIBIT-bepaling.

22	GIBIT, artikel 18.4	Het door Aanbestedende dienst delen van enige informatie omtrent prijzen met een derde partij, waaronder gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden, is niet acceptabel voor Inschrijver. Artikel 18.4 is daarom buiten toepassing verklaard voor wat betreft het delen van prijsinformatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. In alle overige gevallen is het delen van informatie zoals bedoeld in artikel 18.4 enkel mogelijk na overleg en met instemming van Leverancier. Gaat u hier mee akkoord?	Nee, de aanbestedende dienst past artikel 18.4 van de GIBIT 2023 onverkort toe. Deze bepaling is juist opgenomen om samenwerking en kennisdeling tussen overheden mogelijk te maken, voor zover dat geschiedt in het kader van rechtmatige en doelmatige uitvoering van publieke taken. Het volledig uitsluiten van het delen van prijsinformatie zou in strijd zijn met het transparantiebeginsel en de publieke verantwoordingsplicht die voor gemeenten geldt. De aanbestedende dienst zal zorgvuldig omgaan met bedrijfsgevoelige informatie, maar behoudt het recht om informatie, waaronder prijsinformatie, te delen met andere overheden of aan hen gelieerde entiteiten voor zover dit noodzakelijk is in het kader van beleid, toezicht of gezamenlijke inkoop. Een voorafgaande instemming van de leverancier is daarvoor niet vereist. Het verzoek wordt daarom afgewezen.
23	GIBIT, artikel 19.2	Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst kan niet instemmen met het uitbreiden van de overmachtsgrond zoals bedoeld in artikel 19 van de GIBIT 2023 naar derden die door de leverancier zijn ingeschakeld, zoals hostingpartijen. De leverancier is verantwoordelijk voor de volledige keten van dienstverlening en draagt het risico voor tekortkomingen van door hem ingeschakelde derden. Een beroep op overmacht kan uitsluitend worden gedaan in gevallen waarin sprake is van een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van de leverancier ligt én die de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt. Het opnemen van een generieke uitzondering voor toeleveranciers zou de aansprakelijkheid van de leverancier op onevenredige wijze beperken en is daarom niet aanvaardbaar. De aanbestedende dienst handhaaft de standaardformulering van artikel 19 GIBIT 2023.
24	GIBIT, artikel 20.3	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst past de bepalingen over intellectuele eigendom en gebruiksrechten uit hoofdstuk 20 en 21 van de GIBIT 2023 ongewijzigd toe. Daarin is vastgelegd dat de aanbestedende dienst recht heeft op een gebruiksrecht dat in redelijkheid past bij de overeengekomen prestaties en de doeleinden waarvoor de oplossing wordt ingezet. Het door de inschrijver voorgestelde gebruiksrecht, dat strikt niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar is, beperkt de mogelijkheid van de aanbestedende dienst om de oplossing te gebruiken binnen samenwerkingsverbanden of in geval van organisatorische wijzigingen (zoals fusies of uitbesteding). Om die reden kan de aanbestedende dienst niet instemmen met het voorstel. Het standaard GIBIT-kader biedt reeds voldoende bescherming van de intellectuele eigendomsrechten van de leverancier, terwijl het tevens waarborgt dat de aanbestedende dienst de oplossing rechtmatig en continu kan blijven gebruiken gedurende de looptijd en eventuele verlengingen van de overeenkomst.
25	GIBIT, artikel 20.4	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 20.4 van de GIBIT 2023 — dat betrekking heeft op de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur en de overdracht van de bijbehorende intellectuele eigendomsrechten — niet van toepassing is op deze opdracht. De overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de levering, implementatie en het gebruik van standaard SaaS-programmatuur zoals beschreven in het Programma van Eisen Zaaksysteem 2026. Er wordt geen maatwerk ontwikkeld in de zin van artikel 20.4. Indien in een later stadium aanvullende werkzaamheden worden overeengekomen die wel kwalificeren als maatwerk, zal dit afzonderlijk en schriftelijk worden vastgelegd, inclusief afspraken over eigendom en gebruiksrechten conform de GIBIT.
26	GIBIT, artikel 23	In aanvulling op artikel 23 komen Partijen overeen dat een verzoek tot vervanging van personeel te allen tijde in goed overleg zal worden afgestemd. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, de aanbestedende dienst onderschrijft dat vervanging van personeel in beginsel in goed overleg tussen partijen dient plaats te vinden, zoals ook volgt uit de zorgvuldigheidsplicht van artikel 23 van de GIBIT 2023. De aanbestedende dienst behoudt echter het recht om vervanging te verlangen indien dit noodzakelijk is op grond van kwaliteit, integriteit of continuïteit van de dienstverlening. Een bepaling waarbij overleg verplicht wordt gesteld mag niet leiden tot een beperking van dat recht of tot vertraging in de uitvoering. Zolang de voorgestelde aanvulling niet afdoet aan de contractuele bevoegdheden van de aanbestedende dienst, kan met deze werkwijze worden ingestemd.

27	GIBIT, artikel 24.10	Leverancier wenst het volgende aan artikel 24 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst past artikel 24 van de GIBIT 2023 onverkort toe. De voorgestelde toevoeging is niet in lijn met het uitgangspunt van artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek, waarin is bepaald dat ontbinding tot ongedaanmakingsverplichtingen leidt, tenzij de aard van de prestatie zich daartegen verzet. De aanbestedende dienst behoudt het recht om, indien ontbinding plaatsvindt wegens toerekenbare tekortkoming van de leverancier, reeds betaalde bedragen terug te vorderen of verrekening toe te passen. Het voorgestelde aanvullend beding zou dit wettelijke recht uitsluiten en is daarom niet aanvaardbaar. Reeds verrichte en deugdelijk geaccepteerde prestaties blijven uiteraard in stand en worden afgerekend conform de overeenkomst. Het verzoek wordt afgewezen.
28	Bijlage K, SROI	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 2% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 2% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Nee, de aanbestedende dienst hanteert een social return-verplichting van 2% van de totale opdrachtsom, conform het geldende gemeentelijke en landelijke beleid voor maatschappelijk verantwoord inkopen. Deze norm geldt als uitvoeringsverplichting en niet als gunningscriterium. De aanbestedende dienst onderkent echter dat de invulling van social return bij specialistische of kennisintensieve ICT-opdrachten complexer kan zijn door het beperkte arbeidsaandeel. De aanbestedende dienst volgt in dit opzicht de lijn uit CvAE-advies, waarin de Commissie oordeelde dat bij opdrachten van overwegend intellectuele aard de proportionaliteit van een vaste SROI-verplichting kritisch moet worden beoordeeld. Op basis daarvan biedt de Aanbestedende dienst ruimte voor maatwerk in de invulling, niet in de hoogte van het percentage. Dat betekent dat inschrijver in overleg met de contractmanager kan aangeven op welke wijze de 2%-verplichting praktisch en proportioneel kan worden gerealiseerd. Voorbeelden hiervan zijn: deelname aan scholings- of kennisprogramma's gericht op inclusieve werkgelegenheid, of een maatschappelijke bijdrage binnen de gemeente, passend bij de doelstellingen van social return. De hoogte van het percentage blijft 2% van de opdrachtsom, maar de invulling wordt proportioneel afgestemd op de aard van de dienstverlening.
29	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing?	Op basis van de huidige aantallen zijn dit 450 accounts.
30	Bijlage F, inschrijfbijljet	U vraagt om een totaalprijs voor 10 jaar op te geven. Wij gaan er vanuit dat dit de licentiekosten zijn, klopt onze aanname?	De opdrachtgever vraagt een bedrag op te geven voor het aanbieden van de in het programma van eisen gevraagde functionaliteiten met hun specifieke eisen, zoals aansluiting op basisregistraties of met gebruik van authenticatiemiddelen. Ook vraagt opdrachtgever in de prijsopgave mee te nemen de kosten voor de noodzakelijke koppelingen, hosting en helpdesk en ondersteuning door de leverancier. Geen onderdeel van de 10 jarige prijsopgave zijn de gewenste koppelingen en de 13 gevraagde wensen. Daarnaast vraagt opdrachtgever een separate prijsopgave voor het implementatietraject en de migratie.

31	Bijlage A - PvE E117	U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen uit eis 117 in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze eis aan te passen naar de marktconforme standaard: Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 235 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat <u>in 90% van de gevallen</u> de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Dit is akkoord (de door u gedane toevoeging "in 90% van de gevallen").
32	Bijlage A - PvE E132	Onze oplossing ondersteunt een modernere manier van authenticatie, namelijk via SAML 2.0 en/of OAuth 2.0, inclusief Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authentication (MFA). Ter verduidelijking ADFS blijft gewoon mogelijk via de SAML 2.0-standaard. SAML 2.0 en OAuth 2.0 zijn wereldwijd erkende protocollen, waardoor de eis technisch neutraal en breed gedragen wordt. Is dit voor u akkoord?	Dit is akkoord.
33	Bijlage A - PvE E162	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de VNG verwerkersovereenkomst wordt gehanteerd? Zo niet, dan ziet inschrijver graag uw format tegemoed zodat hier nog vragen over gesteld kunnen worden.	Aanbestedende dienst hanteert inderdaad de VNG Verwerkersovereenkomst.
34	Bijlage A - PvE E174	In het kader van een realistische inschatting van de tijdsinspanning en de daarbij behorende investering verzoeken wij u om de volgende gegevens kenbaar te maken: Het aantal zaakdossiers; De hoeveelheid data (hoeveel GB moet Inschrijver overzetten?); Het aantal documenten; Inschrijver neemt aan dat de gemeente zelf de te migreren data aanlevert?	De volgende kengetallen hebben wij verzameld: Aantal zaakdossiers: 75.000. Hoeveelheid data: 1.000 GB. Aantal documenten: 800.000 documenten. Aanlevering te migreren data: dit verzorgt de gemeente.
35	Bijlage A - PvE E190	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals een DAP. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst/DAP? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Dit is akkoord.
36	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 4.2 sub E.	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat er onder de beantwoording van de kwalitatieve vragen wordt verstaan. Wanneer dit de volledige kwalitatieve beantwoording behelst dan is een maximum van 12 A4 zeer weinig en haast onmogelijk. Voor subgunningscriterium A: Helpdesk en Ondersteuning heeft inschrijver voor een goede beantwoording minimaal 4 A4, Arial 10 nodig (exclusief afbeeldingen). Gaat u hiermee akkoord?	Voor subgunningscriterium A: Helpdesk en Ondersteuning is de nieuwe omvang: maximaal 5 op A4 met minimale lettergrootte 11, exclusief afbeeldingen.

37	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 4.2 sub E.	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat er onder de beantwoording van de kwalitatieve vragen wordt verstaan. Wanneer dit de volledige kwalitatieve beantwoording behelst dan is een maximum van 12 A4 zeer weinig en haast onmogelijk. Voor subgunningscriterium B: Implementatietraject heeft inschrijver voor een goede beantwoording minimaal 10 A4, Arial 10 nodig (exclusief afbeeldingen). Gaat u hiermee akkoord?	Voor subgunningscriterium B: Implementatietraject is de nieuwe omvang: maximaal 25 op A4 met minimale lettergrootte 11, exclusief afbeeldingen.
38	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 4.2 sub E.	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat er onder de beantwoording van de kwalitatieve vragen wordt verstaan. Wanneer dit de volledige kwalitatieve beantwoording behelst dan is een maximum van 12 A4 zeer weinig en haast onmogelijk. Voor subgunningscriterium C: M365-integratie heeft inschrijver voor een goede beantwoording minimaal 3 A4, Arial 10 nodig (exclusief afbeeldingen). Gaat u hiermee akkoord?	Voor subgunningscriterium C: M365-integratie is de nieuwe omvang: maximaal 5 op A4 met minimale lettergrootte 11, exclusief afbeeldingen.
39	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 4.2 sub E.	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat er onder de beantwoording van de kwalitatieve vragen wordt verstaan. Wanneer dit de volledige kwalitatieve beantwoording behelst dan is een maximum van 12 A4 zeer weinig en haast onmogelijk. Voor subgunningscriterium D: Beantwoording van open vragen (o1 t/m o8) heeft inschrijver voor een goede beantwoording minimaal 20 A4, Arial 10 nodig (exclusief afbeeldingen). Gaat u hiermee akkoord?	Voor subgunningscriterium D: Helpdesk en Ondersteuning is de nieuwe omvang voor de O-vragen: in totaal maximaal 22 op A4 met minimale lettergrootte 11, exclusief afbeeldingen.
40	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 4.2	Klopt de aanname van inschrijver dat het enkel gaat om het aankruisen van 'ja' en/of 'nee' of verwacht de aanbestedende dienst ook een schriftelijke toelichting hoe voldaan wordt aan de wens?	Het klopt dat het alleen Ja of Nee aankruisen betreft.
41	Bijlage A - PvE E26	De Oplossing van Inschrijver kan bestanden tot 1 GB uploaden. Echter is het vanuit het oogpunt van performance wenselijk om de standaard upload-limiet voor eindgebruikers te beperken tot 198 MB. Op verzoek kan deze limiet door uw functioneel beheerders tijdelijk worden opgehoogd. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Dit is akkoord.
42	Bijlage A - PvE E31	Binnen onze Oplossing kunnen geautoriseerde gebruikers zodra de laatste status is bereikt nog documenten toevoegen, het resultaat aanpassen, het zaaktype wijzigen en de vertrouwelijkheid van de zaak aanpassen. Wij kunnen op basis van autorisaties deze rechten ook toekennen aan behandelaren zodat zij naast het toevoegen van documenten ook de overige wijzigingen kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Vermoedelijk betekent de laatste status iets anders voor u dan voor Opdrachtgever. Met in E31 "Zodra de laatste status is gezet" wordt bedoeld het moment waarop de zaak uit inhoudelijke behandeling wordt gezet en bevroren. Op dat moment geldt: geen wijzigingen meer aan documenten, resultaat, zaaktype of vertrouwelijkheid. Alleen met specifieke autorisatie (bijvoorbeeld via een heropeningsprocedure of een uitzonderingsrol) kunnen deze wijzigingen worden aangebracht.
43	Bijlage A - PvE E63	Volgens onze klanten is het juridisch niet toegestaan om een aanvraag niet te behandelen tenzij de aanvrager niet heeft voldaan aan een wettelijk voorschrift. Een betaling die door de gemeente wordt opgelegd is geen wettelijk voorschrift. Derhalve zijn de stappen binnen onze webformulieren zodanig geconfigureerd dat eerst de aanvraag ingediend wordt en de indiener vervolgens doorgaat naar de betaalkassa. Binnen de Oplossing is voor de behandelaar inzichtelijk of de betaling heeft plaatsgevonden en deze kan aansluitend de correcte acties ondernemen voordat de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Dit is akkoord.
44	Bijlage A - PvE E72	Op basis van de ervaringen van onze klanten is het niet gewenst om bijlage tot een grootte van 2GB toe te staan. U loopt het risico dat uw klanten ongewenst grote documenten gaan bijvoegen aan formulieren die impact hebben op de performance en de opslagcapaciteit van uw oplossing. Daarom hebben wij ervoor gekozen om maximaal 128 mb per formulier toe te staan en dat een individuele bijlage niet meer dan 32 mb mag zijn. In samenspraak met onze community is ook gebleken dat hogere volumes niet noodzakelijk zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
45	Bijlage A - PvE E119/133	Wij geven de voorkeur aan het gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Wij gaan ervan uit dat dit is toegestaan en dat op deze manier aan E119/E133 wordt voldaan. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan verzoeken wij u vriendelijk om verdere verduidelijking.	Dit is akkoord, mits dit via Exchange Online verloopt.

46	Bijlage A - PVE E135	Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw Entra ID. Vanuit uw ADFS kunt u zelf 2-factor authenticatie instellen bij gebruik van de Oplossing buiten uw publieke IP adres. Inschrijver neemt aan dat deze werkwijze volstaat ten aanzien van deze eis? Zo niet, waarom niet?	Dit is akkoord.
47	Bijlage A - PVE E169	Op welke plek mag inschrijver E169 beantwoorden voor u?	Er wordt op TenderNed een extra upload toegevoegd, waar een door uzelf gemaakt document met antwoorden kan worden toegevoegd. Dit geldt voor E169 en voor 2.5.
48	Bijlage A - PVE E194	In E194 schrijft u het volgende: "De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland, maar doorvoering gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever." Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren? Daarnaast kunt u begrijpen dat het onwerkbaar is om alle opdrachtgevers om akkoord te vragen voordat wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van uw gemeente moeten wachten. Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases door te voeren.	Dit is akkoord voor de reguliere updates en de crash releases, mits voor de laatste verdere afspraken gemaakt kunnen worden hieromtrent in DAP.
49	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 5.1.2.	Bij aanbestedingen voor zaaksystemen is het hoogst ongebruikelijk om schaduw te draaien, bij andere software implementaties is dit soms wel gebruikelijk (denk aan een Salarissysteem). Kunt u bevestigen dat dit een ommissie is en niet van toepassing op deze aanbesteding? Zo niet, kunt u ons uitleggen waarom schaduwdraaien gewenst is?	Opdrachtgever bevestigt de ommissie en schrapt de tekst " <i>inclusief shadow running</i> " waar deze voorkomt in het document (bij 5.1.2 deel II, onder B, derde opsommingstekens; bij 6.1.2, vierde aandachtstreepje en bij Bijlage H, artikel 3.1).
50	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 5.1.2.	U vraagt: "Inschrijver beschrijft de wijze waarop het zaaksysteem integreert met Microsoft 365 en overige relevante applicaties". Kunt u deze zinssnede concreet maken voor inschrijvers? Microsoft 365 bestaat uit meerdere oplossingen, daarnaast is relevante applicaties breed te interpreteren. Graag uw verduidelijking.	Opdrachtgever vraagt inzicht in de wijze waarop gebruikers die vaak werken in M365 producten (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams/Sharepoint, PowerBI, Projects etc.) gebruik kunnen maken van een integratie met het zaaksysteem. Kunt u bijvoorbeeld inzichtelijk maken hoe informatie gemaakt/opgeslagen in M365 onderdeel kan worden van processen/een zaak in het zaaksysteem. Wat gebeurt er met de metadata en labelling die wij via Microsoft Purview hebben ingericht? Anders dan bij de gevraagde koppelingen (voornamelijk technisch van aard) willen we bij dit onderdeel dus voornamelijk inzicht in de werking voor de gebruikers en informatiebeheerders.
51	Aanbestedingsdocument zaaksysteem 2026 - MOL hfd. 5.1.2.	Aanbestedende dienst geeft in haar leidraad aan dat voor de wensen een alles of niets methode wordt gehanteerd. De te behalen punten voor wensen liggen tussen de 5 en 20 punten waarbij voor de meeste wensen 5 punten geldt. Voor veel van uw wensen dient inschrijver extra functionaliteit aan te bieden en dit direct mee te nemen in haar aanbod. Uw vergelijkingsprijs op het prijzenblad is voor de periode van 10 jaar. Gezien het geringe aantal punten dat voor een wens behaald kan worden in combinatie met het moeten meeprijzen voor 10 jaar is het voor inschrijvers niet interessant dit überhaupt mee aan te bieden. In theorie zou een inschrijver met zeer rijke functionaliteiten meer punten verliezen op prijs dan dat ze wint met de wensen. De wensen lijken daarmee hun uiteindelijke doel voorbij te streven. Inschrijver wil graag het volgende voorstellen: inschrijvers geven per wens aan of deze functionaliteit geleverd kan worden. Daarnaast geven ze per wens de meerkosten van deze functionaliteit aan. Deze kosten worden buiten het prijzenblad en de vergelijkingsprijs gehouden. Na een eventuele gunning kan aanbestedende dienst in overleg met de inschrijver om te kijken welke wensen afgenomen worden. Gaat uw akkoord met deze aanpassing? Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever heeft wensen in de uitvraag opgenomen, omdat zij op zoek is naar een partner die oog heeft voor (aankomende) technologische, gebruikstechnische en functionele doorontwikkelingen. Wanneer een Inschrijver in staat is om deze functionaliteiten te integreren, betekent dat voor Opdrachtgever een volwaardiger product, wat hoger gewaardeerd wordt. De waardering van de wensen geeft Opdrachtgever inzicht in de volledigheid van het product en in de potentie van het product. De waardering van de wensen geeft ook de garantie dat implementatie van de wensen mogelijk is met de Inschrijver. Met de uitvraag en waardering van de wensen heeft Opdrachtgever niet bedoeld om deze volledig bij oplevering te realiseren. Het is dus niet nodig om de kosten van wensen (inclusief gewenste koppelingen) op dit moment mee te nemen in de prijsopgave. Opdrachtgever wenst hierover op een later moment nadere afspraken te maken. Opdrachtgever heeft geen bezwaar tegen het ontvangen van de meerkosten per wens, mits deze inderdaad buiten het prijzenblad en de vergelijkingsprijs gehouden worden.

52	Bijlage A - W2	Onze applicatie is in staat om kaartlagen via WMS/WFS uit te wisselen. Kunt u aangeven of hiermee wordt voldaan aan de door u gestelde vraag met betrekking tot OGC API's?	Opdrachtgever onderscheidt bewust E8 en W2: E8 betreft bestaande OGC-standaarden (WMS/WFS). W2 (een Ja/Nee, zie vraag 40) betreft de nieuwe generatie OGC API-standaarden, die gebaseerd zijn op REST en JSON en beter aansluiten op moderne webarchitecturen.
53	Bijlage A - E63	Wij hebben een koppeling met de betaalkassa van Wordline Direct. Gaat u er mee akkoord dat wij deze koppeling aanbieden?	Dit is akkoord.
54	Bijlage A - E72	Heeft de genoemde ZGB betrekking op het totaal aantal bestanden of een individueel bestand dat via het webformulier wordt geupload?	In reactie op vragen en na onderzoek past Opdrachtgever de eis E72 aan naar: "De Oplossing is in staat om bijlagen die met de webformulieren worden ingediend te verwerken tot een grootte van maximaal 32 MB per individuele bijlage en 128 MB per webformulier."
55	Bijlage A - E112	Het WOO Platform dat wij standaard meeleveren haalt gegevens op uit de bron (het zaaksysteem) en kan om deze reden niet gebruik maken van sitemaps en andere functionaliteiten om te harvesten. Gaat u er mee akkoord dat er gebruik wordt gemaakt van de WOO Index API die nu nog in ontwikkeling is bij KOOP	Deze oplossing is akkoord, mits de te publiceren documenten raadpleegbaar en in te zien zijn via de Oplossing van de inschrijver. Ons huidige CMS (website) biedt niet de mogelijkheid om een grote hoeveelheid documenten in op te slaan. Bovendien streven we naar enkelvoudige opslag van data.
56	Bijlage A - Hoofdstuk 2	In hoofdstuk 2.5 vraagt u om aan te geven of er gekoppeld kan worden op basis van de ZGW API's. Onze applicatie ondersteunt zowel ZGW API als ZDS (StUFZKN) maar is afhankelijk van de andere leverancier om daadwerkelijk een koppeling te realiseren op basis van ZGW. Daarnaast noemt u in het overzicht oplossingen (zoals mijnservices of MOLZ/MOBB) waarvan bekend is dat hier niet gekoppeld kan worden op basis van de ZGW API's. Wij willen u vragen om de gestelde vraag aan te passen.	De door Aanbestedende dienst onder 2.5 gestelde vraag luidt " <i>De volgende koppeling zijn mogelijk in de toekomst gewenst. Ook hier realiseert de Opdrachtgever zich dat bij koppelingen/integraties twee partijen nodig zijn die zich hieraan conformeren, maar wil zij ook uitgaan van de ZGW API's. Geef per mogelijke koppeling aan of deze met de ZGW API mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld en welke.</i> " Tenzij Aanbestedende dienst uw vraag niet juist interpreteert, lijkt de huidige formulering (inclusief laatste bijzin) afdoende voor wat u schrijft. (Met betrekking tot de beantwoording: zie vraag 47.)
57	Bijlage A - E186	E186 beschrijft: Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten. In ons portaal hebben klanten alleen toegang tot hun eigen aangemaakte tickets. Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met 'inzage in meldingen van andere klanten' en op welke manier dit verwacht wordt?	Aanbestedende dienst is niet op zoek naar inzicht in de tickets van andere klanten. Het betreft hier meldingen en opmerkingen van andere klanten waar Aanbestedende dienst voordeel uit kan halen met betrekking tot het voorkomen of beperken van verstoringen. Aanbestedende dienst verwacht dat Leverancier deelt wat er bij andere klanten speelt, zodat het functioneel beheer beter kan anticiperen. Dit zal relevanter zijn wanneer klanten niet allemaal op dezelfde versie zitten, maar ook bij gelijke versie is de architectuur van de klanten zelf niet identiek (en toch homogeen).
58	Bijlage A - E191	E191 beschrijft: Categorie 1: Binnen 30 minuten reactie met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buiten kantooruren. Ons huidige supportmodel voorziet alleen in support tijdens kantooruren. Kunt u de eis van buiten kantooruren laten vervallen, zodat deze aansluit bij het bestaande supportmodel?	Deze eis blijft staan. Categorie 1 betreft totale onbeschikbaarheid van de Oplossing. Het is om meerdere redenen niet wenselijk dat een dergelijk voorval pas de volgende dag of zelfs maandag wordt opgepakt, laat staan opgelost. Onze gemeente werkt ook tijd- en plaatsonafhankelijk.
59	AB - 1.1	Opdrachtgever schrijft: "Digitale dienstverlening en zaakgericht werken zijn daarbij al jarenlang belangrijke pijlers". Betekent dit dat alle eindgebruikers van het zaaksysteem bekend en ervaren zijn met zaakgericht werken? Zo nee, graag uw toelichting tav de ervaring van eindgebruikers met zaakgericht werken.	Ja, Aanbestedende dienst is inmiddels al twee zaaksystemen verder, waarmee ruim 10 jaar zaakgerichtwerken is ingezet.
60	AB - 1.1	Het huidige zaaksysteem sluit onvoldoende aan bij gemeentelijke ambities. Kan Opdrachtgever omschrijven bij welke digitale ambities het nieuwe zaaksysteem moet ondersteunen?	Voor Aanbestedende dienst gaat het om vier speerpunten: het aanbieden van een klantportaal aan inwoners en ondernemers, het beter kunnen afhandelen van telefoongesprekken door een volledig ingerichte klantcontactregistratie, minder uitval van webformulieren en het in de toekomst transparant kunnen delen van overheidsinformatie in het kader van de Wet open overheid.
61	AB - 1.1	Opdrachtgever schrijft: "Ook is het bestaande landschap met diverse koppelingen als complex en foutgevoelig ervaren". Kan Opdrachtgever nader toelichten wat maakt dat het bestaande landschap als complex en foutgevoelig wordt ervaren?	De door u genoemde tekst is via een rectificatie op TenderNed komen te vervallen. Zodanig maakt deze geen onderdeel meer uit van deze aanbesteding en vervalt daarom uw vraag.

62	AB - 4.2	Opdrachtgever stelt bij onderdeel E een maximale omvang van 12 pagina's A4-formaat. Onderdeel van de kwalitatieve vragen is de uitwerking van een volledig implementatieplan inclusief migratieplan. Daarmee is een maximum van 12 pagina's is niet haalbaar en realistisch voor een kwalitatieve uitwerking van de kwalitatieve vragen. Inschrijver stelt tav de uitwerking van de kwalitatieve vragen het volgende voor: A. Helpdesk en ondersteuning: max. 5 pagina's A4 lettergrootte 11 B. Implementatietraject inclusief migratieplan: max. 25 pagina's A4 lettergrootte 11 C. M365-integratie: max. 5 pagina's A4 lettergrootte 11 D. Open vragen: max. 2 pagina A4 lettergrootte 11 per open vraag Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie vraag 36 t/m 39.
63	AB - 5.1.2	Bij onderdeel II (kwalitatieve subgunningscriteria) verwijst Opdrachtgever in de tabel in de kolom 'Beantwoorden' naar "Zie 4.2 onder C". Moet hier niet staan: "Zie 4.2. onder E"?	Nee, C is correct (tweemaal). Zie verder vraag 36 t/m 39.
64	AB - 5.1.2	Bij onderdeel C vraagt opdrachtgever te beschrijven op welke wijze het zaaksysteem integreert met MS 365 en overige relevante applicaties. Met de toevoeging "overige relevante applicaties" wordt de vraagstelling erg open en voor velerlei interpretatie vatbaar. Kan Opdrachtgever nader specificeren wat wordt verwacht mbt de integratie met "MS365 en overige relevante applicaties"?	Opdrachtgever vraagt inzicht in de wijze waarop gebruikers die vaak werken in M365 producten (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams/Sharepoint, PowerBI, Projects etc.) gebruik kunnen maken van een integratie met het zaaksysteem. Kunt u bijvoorbeeld inzichtelijk maken hoe informatie gemaakt/opgeslagen in M365 onderdeel kan worden van processen/een zaak in het zaaksysteem. Wat gebeurt er met de metadata en labelling die wij via Microsoft Purview hebben ingericht? Anders dan bij de gevraagde koppelingen (voornamelijk technisch van aard) willen we bij dit onderdeel dus voornamelijk inzicht in de werking voor de gebruikers en informatiebeheerders.
65	AB - 5.1.2	Bij onderdeel B bullet 1 vraagt Opdrachtgever om de inventarisatie en inrichting van processen. Heeft Inschrijver, mede op basis van eis 52, goed begrepen dat de inrichting van (de meeste) processen plaatsvindt via een import van zaaktypen uit iNavigator?	Uw interpretatie klopt. Aanbestedende dienst is alleen van mening dat implementatie meer is dan alleen resultaten, statussen en termijnen inlezen.
66	AB - 5.1.2	Bij onderdeel B bullet 3 wordt gesproken over "inclusief shadow running". Heeft Inschrijver goed begrepen dat het de wens is van Opdrachtgever om gedurende een periode na livegang zowel in de nieuwe oplossing als de huidige oplossing te werken? Zo ja, kunt u toelichten waarom Opdrachtgever dit wil gezien de impact voor de eindgebruiker. Zo nee, kunt nader toelichten wat dan wel wordt verwacht van Inschrijver ten aanzien van "shadow running"?	Zie vraag 49.
67	AB - 5.1.2	Bij onderdeel B laatste bullet wordt gesproken over feedback verwerking. Kan opdrachtgever nader toelichten wat hieronder wordt verstaan?	Hiermee wordt bedoeld: Wat doet inschrijver met tijdens het implementatietraject door de opdrachtgever gegeven feedback? (trajectaanpassing/bijsturen/leren).
68	Bijlage A - E174	Onderdeel van de implementatie is de datamigratie vanuit OneGov. Beschikt Opdrachtgever of leverancier van het huidige zaaksysteem over de mogelijkheid om een leesbare export (bijvoorbeeld in CSV) aan te leveren van de huidige data in het Zaaksysteem? Zo nee, kunt u beschrijven op welke wijze OneGov deze data tbv migratie aanlevert als onderdeel van hun exit-strategie?	Aanbestedende dienst kan voor een leesbare export in csv-formaat zorgen.
69	Bijlage A - E169	Bij eis 169 wordt een open vraag gesteld over de realisatie van een koppeling obv ZGW-API. Echter de vraag is niet gemarkeerd als "O-vraag". Wat wordt ten aanzien van deze eis exact verwacht van Inschrijver?	Zie vraag 47.
70	Bijlage A - E169	Opdrachtgever vraagt om een integratie met Microsoft365 en separaat ook om een integratie van Microsoft Teams, EntraID en PowerBI? Strict genomen vormen EntraID, Teams en PowerBI ook onderdeel uit van MS365. Kan Opdrachtgever nader specificeren wat exact wordt verwacht van de integratie met Microsoft365. Wordt bijvoorbeeld bedoeld op de kantoorapplicaties als Word, Excel en Outlook?	Aanbestedende dienst vraagt inzicht in de wijze waarop gebruikers die vaak werken in M365 producten (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams/Sharepoint, PowerBI, Projects etc.) gebruik kunnen maken van een integratie met het zaaksysteem. Kunt u bijvoorbeeld inzichtelijk maken hoe informatie gemaakt/opgeslagen in M365 onderdeel kan worden van processen/een zaak in het zaaksysteem. Wat gebeurt er met de metadata en labelling die wij via Microsoft Purview hebben ingericht? Anders dan bij de gevraagde koppelingen (voornamelijk technisch van aard) willen we bij dit onderdeel dus voornamelijk inzicht in de werking voor de gebruikers en informatiebeheerders.

71	Bijlage A - E169	De eis vermeldt: Molenlanden gebruikt voor sommige koppelingen de ESB van EnableU. Kan Opdrachtgever per koppeling aangeven of de ESB van EnableU wordt ingezet en daarbij tevens aangeven of de ESB van EnableU wordt ingezet voor enkel datadistributie of ook translatie van gegevens?	De in E169 vermelde koppelingen zijn nu niet per se gekoppeld aan het huidige zaaksysteem (via ESB). Dit vermeld hebbende, van de daar genoemde koppelingen wordt op dit moment de ESB van Enable-U gebruikt voor: Kaartviewer, Basisregistraties en DSO. Er zijn geen translaties actief.
72	Bijlage A - E169	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie DigiMAK verwacht?	Koppeling moet mogelijk zijn, de inhoud ervan wordt geconcretiseerd tijdens implementatieplanning.
73	Bijlage A - E169	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie HelloID verwacht?	Koppeling moet mogelijk zijn, de inhoud ervan wordt geconcretiseerd tijdens implementatieplanning.
74	Bijlage A - E169	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie Roger365 verwacht?	Koppeling moet mogelijk zijn, de inhoud ervan wordt geconcretiseerd tijdens implementatieplanning.
75	Bijlage A - 2.5	In paragraaf 2.5 wordt een open vraag gesteld over de realisatie van mogelijke koppelingen obv ZGW-API. Echter de vraag is niet gemarkeerd als "O-vraag" of "W-vraag". Graag specificeren.	Zie vraag 47.
76	Bijlage A - 2.5	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie ZorgNed verwacht?	Koppeling is optioneel na de eerste oplevering. Timing en de inhoud ervan wordt pas dan geconcretiseerd.
77	Bijlage A - 2.5	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie AFAS verwacht?	Koppeling is optioneel na de eerste oplevering. Timing en de inhoud ervan wordt pas dan geconcretiseerd.
78	Bijlage A - 2.5	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie ERPx verwacht?	Koppeling is optioneel na de eerste oplevering. Timing en de inhoud ervan wordt pas dan geconcretiseerd.
79	Bijlage A - 2.5	Kunt u nader toelichten wat u van de koppeling met de applicatie Obsurv verwacht?	Koppeling is optioneel na de eerste oplevering. Timing en de inhoud ervan wordt pas dan geconcretiseerd.
80	Bijlage A - E171	Kunt u specificeren hoeveel medewerkers de basistraining volgen?	Tussen de 300 en 400 medewerkers.
81	Bijlage A - E173	Kunt u nader toelichten wat u verwacht van de training voor key-users (30) ten opzichte van de basistraining voor alle medewerkers.	Aanbestedende dienst verwacht hier verdieping t.o.v. de basistraining, met aandacht voor relevante accenten, specialisaties en (grotere) zelfredzaamheid.
82	Bijlage A - E169	Wij ondersteunen de ZGW API's tot de meest recente versie per API. Dat betekent dat wij in principe met ieder systeem kunnen communiceren via deze API's. Echter, er zijn geen koppelingen met de door u genoemde applicaties gerealiseerd. Het is daarom voor ons niet mogelijk om concreet antwoord te geven op deze vraag. Wij vragen u om per applicatie aan te geven of deze ondersteuning biedt voor de ZGW API's.	Zie ook vraag 56. Voor wat betreft de applicaties: Opdrachtgever belet u niet om contact op te nemen met genoemde leveranciers, hetgeen ook meer overeenkomt met de gezochte samenwerkingsdynamiek.
83	AB - 3.2.4	ISO27017 en ISO27018 zijn gericht op Cloud providers, Onze cloudprovider beschikt over deze en andere certificeringen. Mogen wij ervan uitgaan, dat wij hiermee voldoen aan de eis ten aanzien van een geldige ISO27017 en ISO27018 certificering?	Aanbestedende dienst accepteert dat de herkomst van de ISO 27017 en ISO 27018 de cloudprovider is, zonder de bepalingen en vereisten uit 3.2.4 en E161 te wijzigen.
84	AB - 1.16	In de planning en in de beoordeling is er geen rekening gehouden met een demonstratie van de oplossing. Kunt u uitleggen waarom u daarvoor heeft gekozen?	Aanbestedende dienst heeft ter voorbereiding presentaties van leveranciers gezien op de zaakgericht werken beurs LIVE!2025 (maart 2025) en daarnaast drie demo's ontvangen. In de basis komt de werking van hetgeen wordt gevraagd grotendeels overeen. Selectie op basis van een demo wordt dan afhankelijk van subjectieve waarnemingen. Wij kiezen er voor om niet zozeer het product te beoordelen maar vooral de aanpak, samenwerking en dienstverlening van de toekomstige samenwerkingspartner / leverancier.
85	AB - 4.2e	U geeft aan dat de beantwoording van de kwalitatieve vragen tezamen een maximale omvang van 12 pagina's mag hebben. Bedoelt u daarmee alleen de beantwoording van de open vragen in onderdeel D? Indien u ook de criteria A, B en C bedoelt dan willen wij u vragen om het maximaal aantal pagina's aanzienlijk te verhogen.	Zie vraag 36 t/m 39.
86	PvE eis 151	Bent u zich bewust van het risico dat afsluiten van de toegang voor de opdrachtnemer een aanzienlijke vertraging in de support-processen kan betekenen, en haaks kan komen te staan op afspraken in de SLA?	Ja, de Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust. Toegang die noodzakelijk is voor support kan ad-hoc door de functioneel beheerder verleend worden. Dit is een mogelijk kleine vertraging die opweegt tegen het doel. Verdere werkafspraken hieromtrent kunnen in SLA of DAP worden uitgewerkt.

87	PvE eis 161, Leidraad p	In soortgelijke aanbestedingen zien we dat de normen ISO 27017 en 27018 als eis worden gesteld zonder dat er specifieke documentatie wordt gevraagd. Wat is voor u de meerwaarde om de documentatie / onderbouwing op te vragen? Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar maken wij gebruik van services van derden. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017/ISO 27018 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt. We willen u daarom vragen om deze gevraagde documentatie te laten vervallen. Wilt u dat niet, dan kunt u bijvoorbeeld ook een conformiteitsverklaring uitvragen als bewijsstuk. Dat is meer marktconform dan uw huidige uitvraag. Graag uw akkoord.	Aanbestedende dienst accepteert dat de herkomst van de ISO 27017 en ISO 27018 de cloudprovider is, zonder de bepalingen en vereisten uit 3.2.4 en E161 te wijzigen. Het opvragen van certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepassing biedt ons de noodzakelijke transparantie over de feitelijke implementatie van deze normen. In het kader van onze zorgplicht en de steeds verdergaande eisen aan aantoonbare compliance, is het van belang dat wij kunnen toetsen of de maatregelen daadwerkelijk zijn afgestemd op de aard, omvang en risico's van de dienstverlening. Dit sluit aan bij de trend van intensievere audits en toenemende bewijslast in het publieke domein, waarbij niet alleen het bezit van een certificaat, maar ook de inhoudelijke invulling en scope bepalend zijn voor de beoordeling van geschiktheid.
88	PvE eis 69	bedoelt u hiermee een kenmerk waarbij een centrale keuzelijst kan definiëren?	Deze vraag lijkt niet volledig, graag aanpassen.
89	PvE 2.5	De standaarden voor MijnServices zijn op dit moment nog in ontwikkeling bij de VNG. Gaat u ermee akkoord dat we die koppeling leggen zodra die ontwikkeling is afgerond?	Ja, deze koppeling staat ook in de lijst met mogelijke latere koppelingen.
90	GIBIT 2023, art 11.2	Volgens artikel 11.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Nee, de aanbestedende dienst past artikel 11.2 van de GIBIT 2023 als uitgangspunt toe, waarin is bepaald dat facturering plaatsvindt na integrale acceptatie van de geleverde prestatie. Deze bepaling waarborgt dat betaling pas plaatsvindt nadat de oplossing volledig functioneert overeenkomstig de overeengekomen eisen. De aanbestedende dienst erkent echter dat bij SaaS-diensten de technische oplevering en de ingebruikname gefaseerd plaatsvinden, en dat voor onderdelen zoals hosting, back-up en ondersteuningsdiensten reeds kosten worden gemaakt vóór formele acceptatie. Om die reden is de aanbestedende dienst bereid om, uitsluitend voor hosting- en ondersteuningsdiensten die feitelijk worden geleverd vanaf de technische oplevering, een uitzondering te overwegen.
91	E174, en prijzenblad b	Het is voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier. Indien niet akkoord, graag uw toelichting hoe u een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier garandeert?	Voor inzicht in de verwachte migratieomvang, zie vraag 34. Aan deze data liggen geen ingewikkelde datamodellen ten grondslag. Wij verwachten geen ongelijk speelveld t.o.v. de huidige leverancier, omdat wij hebben geconstateerd dat deze partij (nog) niet kan voldoen aan het volledige Programma van Eisen.
92	E196	Bedoelt u hiermee dat u er van uit gaat dat de doorontwikkeling van de SaaS-oplossing voor alle klanten kosteloos wordt doorgevoerd, en dat het hier geen maatwerk betreft?	Ja, dat klopt: kosteloos en geen maatwerk.
93	E169	Is het in orde dat we de STAM/SWF en het bijbehorende informatiemodel IMAM volgen?	Ja, voor wat betreft de DSO koppeling met relevante zaaktypen (VTH).
94	Algemeen	We zien in de praktijk dat het gebruikelijk is vóór gunning een demo op te nemen, teneinde een duidelijk speelveld te garanderen. Bent u bereid een demo in de procedure op te nemen?	Nee, Aanbestedende dienst heeft ter voorbereiding presentaties van leveranciers gezien op de zaakgericht werken beurs LIVE!2025 (maart 2025) en daarnaast drie demo's ontvangen. In de basis komt de werking van hetgeen wordt gevraagd grotendeels overeen. Selectie op basis van een demo wordt dan afhankelijk van subjectieve waarnemingen. Wij kiezen er voor om niet zozeer het product te beoordelen maar vooral de aanpak, samenwerking en dienstverlening van de toekomstige samenwerkingspartner / leverancier.
95	Algemeen	Wij zien in de praktijk dat het gebruikelijk is een POC voor gunning af te nemen met de voorlopig gegunde partij. Bent u bereid dit in de procedure op te nemen?	Nee, dit ondervangen wij met het implementatiejaar (zie 6.1.1. in het aanbestedingsdocument).

96	E194	Over releases en bugfixes is altijd overleg met de gemeenten, maar gezien het feit dat het een Saas-applicatie betreft is het onmogelijk toestemming van alle klanten in te bouwen. Neemt u genoeg met de verzekering dat opdrachtnemer te allen tijde open staat voor input, dat releases grondig getest worden, en ook door de gebruikers worden getest op een pre-prod omgeving?	Dit is akkoord voor de reguliere updates en de crash releases, mits voor de laatste verdere afspraken gemaakt kunnen worden hieromtrent in DAP.
----	------	---	---