

Algemene informatie

Aanbesteding: SaaS-oplossing schuldhulpverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Gooise Meren
Referentie: 2025/1374921

Toelichting:

zie bijlage aangepaste versie Bijlage 3. Prijzenblad naar aanleiding van de nota van inlichtingen 1

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Verwerkersovereenkomst

Vraag:

In de verwerkersovereenkomst wordt in bijlage 1.1 een invulling gegeven aan de te verwerken gegevens. Zijn dit de beoogde te verwerken gegevens of dienen deze als voorbeeld?

Antwoord:

De gegevens in Bijlage 1.1 van de Concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) dienen als voorbeeld en zijn niet de definitieve te verwerken gegevens voor de SaaS-oplossing schuldhulpverlening. De genoemde verwerkingen ('Bezwaarschriften VTH') zijn niet van toepassing op de huidige opdracht, die betrekking heeft op schuldhulpverlening. De uiteindelijke Verwerkersovereenkomst zal worden aangepast om de specifieke gegevens en doeleinden van de schuldhulpverleningstaak vast te leggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr. 2
Onderwerp: Aanbestedingsdocument 3. Wat verwachten wij van u?

Vraag:

Verstaat u onder Software-as-a-Service het volgende? Het leveren van een volledige SaaS-oplossing. SaaS, oftewel software-as-a-service, is een model waarbij software via het internet wordt aangeboden en beheerd door een externe leverancier. Opdrachtnemer biedt een zero footprint SaaS-applicatie, wat betekent dat er geen lokale installatie van software, add-ons of plug-ins nodig is. Gebruikers hebben enkel een internetverbinding en een browser nodig om toegang te krijgen tot de applicatie.

Antwoord:

Ja, de beschrijving van Software-as-a-Service (SaaS) als een model waarbij software via internet wordt aangeboden en beheerd door een externe leverancier, en waarbij de applicatie een zero footprint heeft (geen lokale installatie van software, add-ons of plug-ins nodig), komt overeen met wat de Opdrachtgever verstaat onder de SaaS-oplossing. Dit is bevestigd in de aanbestedingsdocumenten, in het bijzonder de GIBIT 2023, die stelt dat de ICT Prestatie correct moet functioneren in gangbare browsers zonder nadere plug-ins.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 9. Social return

Vraag:

Het door u genoemde percentage van 5% van de gefactureerde Opdrachtsom wijkt af van hetgeen wij in de regel bij aanbestedingen zien. Vaak wordt een percentage van 2% gehanteerd. Bent u bereid het percentage aan te passen naar 2%?

Antwoord:

Nee. De inspanningsverplichting voor Social Return blijft gehandhaafd op 5% van de gefactureerde Opdrachtsom, zoals vermeld in paragraaf 9 van de Offerteaanvraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 3: Prijzenblad

Vraag:

De velden B6 t/m B9 en B14 t/m B18 zijn niet muteerbaar, wilt u dat aanpassen?

Antwoord:

Nee, de velden B6 t/m B9 en B14 t/m B18 in Bijlage 3, Prijzenblad zijn niet bedoeld om te worden ingevuld of gewijzigd door de inschrijver. De niet-muteerbare status blijft gehandhaafd. Alleen blauwe velden mogen ingevuld worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 3: Prijzenblad

Vraag:

Is de formule in B22 correct? Er lijkt een fout in te zitten.

Antwoord:

De formule in cel B22 is aangepast, en de bijgewerkte versie wordt opnieuw gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 10: Concept overeenkomst - artikel 4.3

Vraag:

Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Wat gebeurt er als de opdrachtgever niks aangeeft? Wordt de overeenkomst dan automatisch verlengd?

Antwoord:

Nee. De Overeenkomst wordt slechts verlengd op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de looptijd geen verzoek tot verlenging indient, eindigt de Overeenkomst na de oorspronkelijke looptijd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 10: Concept overeenkomst - artikel 8.2

Vraag:

Wij maken gebruik van Derdenprogrammatuur en willen dit nader specificeren overeenkomstig artikel 22.1 GIBIT 2023. Kunt u aangeven op welke wijze wij de gegevens kunnen aanleveren?

Antwoord:

De specificatie van de Derdenprogrammatuur, conform artikel 22.1 van de GIBIT 2023, dient te worden opgenomen in uw Offerte. U kunt dit doen door de gevraagde informatie direct in de Offerte op te nemen, of in een separaat document dat u als bijlage toevoegt aan uw Offerte. In het geval van een separaat document dient u in de Offerte duidelijk naar dit document te verwijzen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 10: Concept overeenkomst - artikel 12.8

Vraag:

In dit artikel wordt verwezen naar artikel 13.1. Echter artikel 13.1 ontbreekt. Wilt u dat artikel toevoegen aan de Concept overeenkomst?

Antwoord:

Nee, het gevraagde artikel 13.1 wordt niet toegevoegd. Artikel 12.8 van de Concept Overeenkomst (Bijlage 10) is correct en verwijst naar de contactpersonen die worden gespecificeerd in de bijlage behorende bij Artikel 13. De nummering in de Concept Overeenkomst (Bijlage 10) is op dit punt een omissie, maar de inhoudelijke afspraak is reeds vastgelegd in Artikel 12.8 in combinatie met Artikel 13.2 en de bijlage 'Bijlage

contactpersonen'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 10: Concept overeenkomst - artikel 15.6

Vraag:

Gaat u akkoord met het wijzigen artikel 15.6 in: 'Indien de door Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, is Leverancier verplicht kosteloos zijn medewerking te verlenen aan het herstel daarvan. Deze verplichting geldt tot maximaal zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien echter sprake is van opzet of grove nalatigheid van Leverancier, geldt deze termijnbeperking niet en blijft Leverancier te allen tijde verplicht tot kosteloos herstel.'

Antwoord:

Nee, de voorgestelde wijziging van artikel 15.6 van de Concept Overeenkomst wordt niet overgenomen. Artikel 15.6 blijft luiden: 'Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier, ook na beëindiging van de Overeenkomst, kosteloos zijn medewerking verlenen om deze onjuistheid en/of onvolledigheid te corrigeren.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 10: Concept overeenkomst - artikel 15.8

Vraag:

Gaat u akkoord met het wijzigen van artikel 15.8 in: 'Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van deugdelijke documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevegd kan worden om Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data. Leverancier zal jaarlijks maximaal twintig (20) uur kosteloos aan dit onderdeel besteden. Indien blijkt dat voor dit onderdeel Pagina 9 van 11 meer dan twintig (20) uur benodigd is, zullen Opdrachtgever en Leverancier tijdig in overleg treden om de eventuele meerkosten af te stemmen. Leverancier dient aannemelijk te maken dat de twintig (20) uur zijn besteed, waarna Opdrachtgever expliciet akkoord dient te geven op het overschrijden van dit aantal uren.'

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met het wijzigen van artikel 15.8 van de Concept Overeenkomst. De tekst van artikel 15.8 in de Concept Overeenkomst blijft ongewijzigd en luidt: 'De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van deugdelijke documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevegd kan worden om Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data. De Leverancier zal kosteloos voldoen aan deze verplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen omtrent enige vergoeding.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 1.24

Vraag:

De definitie van het begrip Jaarvergoeding houdt geen rekening met de feitelijke looptijd van de Overeenkomst. De voorgenomen wijzigingen in de GIBIT 2025 onderkennen dit. Bent u bereid de definitie van het begrip Jaarvergoeding als volgt aan te passen: 'de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de vergoeding bestaande uit de periodieke vergoedingen (exclusief vergoedingen voor Derdenprogrammatuur) voor de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de periodieke vergoeding voor het betreffende jaar.'

Antwoord:

Nee. De Aanbestedende Dienst hanteert de definitie van het begrip Jaarvergoeding zoals opgenomen in artikel 1.24 van de GIBIT 2023. Artikel 1.24 van de GIBIT 2023 luidt: 'Jaarvergoeding: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de Vergoeding.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

12

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 1. begrippen

Vraag:

De GIBIT 2023 kent geen definitie voor een gebruiker. Bent u bereid de volgende definitie toe te voegen voor het begrip Gebruiker:
“Gebruiker: werknemer van Opdrachtgever of derde onder gezag van Opdrachtgever, die conform de Overeenkomst, gerechtigd is tot het gebruik van de ICT Prestatie.”

Antwoord:

Nee. De GIBIT 2023 definieert de term 'Gebruiksrecht' in artikel 1.15 en

'Overeengekomen gebruik' in artikel 1.30. Deze definities zijn voldoende om de reikwijdte van het gebruik van de ICT Prestatie te bepalen. Een additionele definitie van 'Gebruiker' is niet noodzakelijk voor de duidelijkheid van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

13

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 1. begrippen

Vraag:

De GIBIT 2023 kent geen definitie voor partij en partijen. Bent u bereid de volgende definities toe te voegen:

“Partij: Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk.”

“Partijen: Opdrachtgever en Leverancier tezamen.”

Antwoord:

De begrippen 'partij' en 'partijen' zijn reeds gedefinieerd in de aanhef van de Concept Overeenkomst (Bijlage 10) als respectievelijk 'Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk' en 'Opdrachtgever en Leverancier tezamen'. Deze definities zijn derhalve van toepassing op de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT 2023 - artikel 1.27

Vraag:

Wij leveren geen Maatwerkprogrammatuur. Stemt u er mee in dat Maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst?

Antwoord:

De Overeenkomst is gebaseerd op de GIBIT 2023, waarvan de begripsbepaling van Maatwerkprogrammatuur (artikel 1.27) onderdeel uitmaakt. De gevraagde SaaS-oplossing betreft primair Standaardprogrammatuur. De Opdrachtgever wijkt niet af van de toepasselijkheid van de GIBIT 2023 en de daarin opgenomen begrippen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
15

Onderwerp:
GIBIT 2023 - artikel 10.12 preventief en innovatief onderhoud

Vraag:

De Standaardprogrammatuur van Leverancier is modulair opgebouwd zodat iedere Opdrachtgever die onderdelen kan kiezen – en ook alleen daarvoor betaald – die aansluiten bij het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat, indien Opdrachtgever op een later moment alsnog gebruik wil maken van bepaalde optionele en/of additionele en/of nieuwe onderdelen, dit mogelijk is nadat Partijen daarover (aanvullende) afspraken hebben gemaakt.

Antwoord:

Nee. De mogelijkheid om op een later moment gebruik te maken van bepaalde optionele en/of additionele en/of nieuwe onderdelen is reeds vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten. De Opdrachtgever kan extra NVVK-modules afnemen conform artikel 17.4 van de Overeenkomst, waarbij de omvang en kosten van deze aanvullende diensten vooraf

schriftelijk moeten worden overeengekomen. Afwijking van deze procedure is niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

16

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 10.6

Vraag:

In artikel 10.6 wordt gesproken over 'andere storingen' zonder dat deze storingen gerelateerd worden aan de ICT Prestatie. Wij stellen daarom voor dat deze storingen betrekking moeten hebben op de ICT Prestatie. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Artikel 10.6 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 wordt als volgt gelezen: 'Bij Leverancier kunnen zowel Gebreken als andere storingen ten aanzien van de ICT Prestatie worden gemeld.' De strekking van de Overeenkomst is de levering en het onderhoud van de ICT Prestatie. Storingen die niet gerelateerd zijn aan de ICT Prestatie vallen buiten de reikwijdte van deze Overeenkomst. De voorgestelde lezing is in overeenstemming met de geest van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
17

Onderwerp:
GIBIT 2023 - artikel 11 periodieke vergoeding

Vraag:

De vergoedingen voor het gebruiksrecht van de Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en het gebruik van de voorgeschreven noodzakelijke Programmatuur en de vergoedingen voor Dienstverlening op Afstand, Onderhoud en ondersteuning zijn allen periodieke vergoedingen. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Ja, de vergoedingen voor gebruiksrechten (licentiekosten), Dienstverlening op Afstand, Onderhoud en ondersteuning (beheer- en onderhoudskosten) zijn periodieke vergoedingen. Deze vergoedingen mogen jaarlijks vooraf gefactureerd worden, met inachtneming van artikel 11.2 van de GIBIT 2023, waarin staat dat 30% van de periodieke vergoedingen pas na integrale Acceptatie opeisbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
18

Onderwerp:
GIBIT 2023 - artikel 11.11 vergoedingen

Vraag:

De hoogte van de periodieke vergoeding is mede afhankelijk van het aantal inwoners van de gemeente (of gemeenten indien het een GR betreft). Voor inwoneraantallen wordt als bron gehanteerd het “Bevolkingsdashboard – Regionaal – Inwoners per gemeente” van het CBS. Het CBS publiceert jaarlijks het inwoneraantal van gemeenten. Voor de facturatie van periodieke vergoeding wordt deze met de factor [inwoneraantal meest recent gepubliceerde jaar] / [inwoneraantal in het daaraan voorafgaande jaar]

vermenigvuldigd. Stemt u hier mee in.

Antwoord:

Nee. De Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde GIBIT 2023 (Artikel 11.8) voorzien in een jaarlijkse indexering van de vergoedingen op basis van de CBS-index J62. Indien de vergoeding en/of het aantal Gebruiksrechten afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal), dan zal dit eenmaal per jaar en wel per 1 januari worden vastgesteld. Dit is geregeld in Artikel 11.11 van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 11.11 vergoedingen

Vraag:

In de ICT Prestatie heeft een Gebruiker een persoonsgebonden account (ook wel aangeduid als 'named user'). Het maximum aantal persoonsgebonden accounts kan in stappen worden verhoogd. De vergoeding voor Gebruikers wordt berekend door het maximum aantal named accounts te vermenigvuldigen met de prijs per account. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

"Nee, de Overeenkomst voorziet in een vaste prijs voor een bandbreedte van 7 tot 15 licenties. Uitbreiding van het aantal licenties is slechts mogelijk tot een maximum van 20 en de voorwaarden en prijsstelling voor deze uitbreiding dienen in de inschrijving te worden gespecificeerd."
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

20

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 19.1 overmacht

Vraag:

Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende Partij komt, alsmede die zijn oorzaak vindt in omstandigheden waar Leverancier geen invloed op kan uitoefenen, levert overmacht op. Stem u hier mee in?

Antwoord:

Nee. De definitie van overmacht is reeds vastgelegd in artikel 19.1 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, die onverkort van toepassing zijn op de Overeenkomst. De tekst luidt: 'Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende partij komt, levert overmacht op.' Dit artikel is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

21

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 20.2 eigendom gegevens

Vraag:

De ICT Prestatie maakt gebruik van door Leverancier of namens Leverancier verstrekte (en onderhouden) gegevens (denk onder anderen aan (stam)tabellen met plaatsen, provincies, postcodes). Het eigendom van die gegevens berust bij Leverancier of derden. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Gegevens die door de Leverancier (of namens de Leverancier) worden verstrekt en die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de Oplossing, zoals stamtabellen (bijvoorbeeld met postcodes, plaatsen, provincies), blijven eigendom van de Leverancier of de desbetreffende derde. Dit is conform de uitgangspunten van de GIBIT 2023, die in artikel 20.2 het eigendom van de gegevens van de Opdrachtgever (de door Opdrachtgever ingevoerde en verwerkte gegevens) waarborgt. Het eigendom van de met de ICT Prestatie van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens berust en blijft berusten bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 20.3 gebruiksrecht

Vraag:

Het gebruiksrecht zoals dat door Leverancier verstrekt wordt voor Standaard Programmatuur luidt als volgt: "Leverancier verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte recht om Standaardprogrammatuur <Productnaam>, uitsluitend binnen de functionaliteit van de ICT Prestatie en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en uitsluitend voor ingezetenen van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aan Opdrachtgever worden met betrekking tot Standaardprogrammatuur <Productnaam> uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is uitdrukkelijk niet toegestaan. Dit betekent onder meer dat het Opdrachtgever niet is toegestaan de Standaardprogrammatuur <Productnaam> op welke wijze ook te gebruiken ten behoeve van andere

partijen (waaronder andere gemeenten, Gemeenschappelijke Regelingen, et cetera). Het Gebruiksrecht heeft betrekking op alle door Standaardprogrammatuur <Productnaam> geboden toepassingsmogelijkheden, binnen het Overeengekomen gebruik en daaraan verbonden functionaliteit, ook indien deze niet in de Documentatie zijn vermeld." Stemt u in met het gebruiksrecht zoals hiervoor verwoord?

Antwoord:

Nee, de voorgestelde formulering van het gebruiksrecht wordt niet geaccepteerd. De beperking dat de Standaardprogrammatuur uitsluitend gebruikt mag worden ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en uitsluitend voor ingezetenen van Opdrachtgever, en dat gebruik ten behoeve van andere partijen (waaronder andere gemeenten en Gemeenschappelijke Regelingen) niet is toegestaan, is in strijd met de bepalingen in de GIBIT 2023, met name de mogelijkheid tot Overdracht van de ICT Prestatie aan een gemeenschappelijke regeling of andere entiteit met een publieke functie (Artikel 26.10 GIBIT 2023) en de bepalingen over het delen van de Overeenkomst met andere gemeenten (Artikel 18.4 GIBIT 2023). De looptijd van het gebruiksrecht dient te voldoen aan de voorwaarden van artikel 20.3 GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

23

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 22.1 derdenprogrammatuur

Vraag:

Wij maken gebruik van Derdenprogrammatuur en willen dit nader specificeren overeenkomstig artikel 22.1 GIBIT 2023. Kunt u aangeven op welke wijze wij de gegevens kunnen aanleveren?

Antwoord:

Artikel 22.1 van de GIBIT 2023 is leidend. De aanlevering van de gevraagde specificaties over Derdenprogrammatuur dient plaats te vinden in of bij uw aanbod, conform de eis dat deze informatie bij het aanbod kenbaar wordt

gemaakt. Er is geen specifiek formulier of format verplicht gesteld voor de aanlevering van deze gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

24

Onderwerp:

GIBIT 2023 - artikel 34.4

Vraag:

In artikel 34.4 staat: 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie wel steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen'. Hier wordt geen rekening gehouden met spoedeisend onderhoud welke geen uitstel duld. Om die reden stellen wij voor de bovengenoemde passage te vervangen door 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de Update niet mogelijk is'. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Ja, wij stemmen in met de voorgestelde wijziging. Artikel 34.4 van de GIBIT 2023 wordt gewijzigd in: 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de Update niet mogelijk is'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
25

Onderwerp:
GIBIT 2023 - Hoofdstuk III Multi-tenant Dienstverlening op Afstand

Vraag:

De GIBIT houdt onvoldoende rekening met multi-tenant Dienstverlening op Afstand. Wij stellen daarom het volgende voor: "Indien de ICT Prestatie via multi-tenant Dienstverlening op Afstand wordt aangeboden, past Leverancier generieke beveiligingsmaatregelen toe betreffende informatiebeveiliging en privacy welke voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie in de actuele Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn voorgeschreven en voert Leverancier Onderhoud uit zoals bedoeld in artikel 10.12 iii en iv". Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Nee. De door u voorgestelde tekst is niet nodig, aangezien de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 reeds bepalingen bevatten die de door u genoemde aspecten dekken. Artikel 8.1 van de GIBIT 2023 bepaalt dat de ICT Prestatie moet voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, inclusief voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden. Ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy (generieke beveiligingsmaatregelen) verwijst artikel 29.1 van de GIBIT 2023 naar de normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De verplichtingen met betrekking tot Onderhoud zoals bedoeld in artikel 10.12, lid iii en iv van de GIBIT 2023 zijn reeds van toepassing op de Dienstverlening op Afstand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

26

PvE 1. Schuldhulpverlening, Eis 5

Vraag:

Context: Onze oplossing is volledig ingericht conform de NVVK-modules en de Wgs, zoals gevraagd in het eerste deel van de eis. Juist hierom, zijn taken en termijnen niet vrij configureerbaar. Het tweede deel van de eis lijkt hiermee in strijd.

Motivatie: Het verplicht stellen van configureerbaarheid op taken en termijnen kan leiden tot afwijkingen van NVVK-standaarden en de Wgs. Dit brengt risico's mee voor consistentie en rechtmatigheid.

Vraag: Zou de aanbestedende dienst het tweede deel van de eis willen laten vervallen, zodat de eis luidt: "De werkprocessen in de Oplossing zijn gebaseerd op de NVVK-modules en de Wgs."

Dit sluit aan bij het doel van de aanbesteding en borgt naleving van NVVK-richtlijnen en de Wgs.

Antwoord:

Nee, de gehele Eis 5 blijft ongewijzigd van kracht, luidende: ""De werkprocessen in de Oplossing zijn gebaseerd op de NVVK-modules en de Wgs. De inrichting van werkprocessen is configureerbaar, zowel wat betreft taken als termijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening**Beantwoord op:** 2 jan 2026**Ref.nr.**

27

Onderwerp:

PvE, 1. Schuldhulpverlening, eis 6

Vraag:

Context: Onze oplossing voldoet volledig aan NVVK-modules en Wgs en bevat standaard termijnen conform deze richtlijnen. Het tweede deel van de eis – volledige configureerbaarheid van termijnen – kan leiden tot afwijkingen van wettelijke kaders en NVVK-standaarden.

Vraag: Zou de aanbestedende dienst het tweede deel van de eis willen laten vervallen, zodat de eis luidt: "De Oplossing moet in staat zijn om termijnen te signaleren wanneer deze worden overschreden of dreigen te worden

overschreden. Deze signaleringen moeten direct zichtbaar zijn bij het openen van de werkvoorraad.”

Dit borgt naleving van NVVK-richtlijnen en de Wgs.

Antwoord:

De eis wordt gehandhaafd. Eis 6 luidt: "De Oplossing moet in staat zijn om termijnen te signaleren wanneer deze worden overschreden of dreigen te worden overschreden. Deze signaleringen moeten direct zichtbaar zijn bij het openen van de werkvoorraad. De termijnen moeten naar eigen inzicht configureerbaar zijn."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PvE, 1. Schuldhulpverlening, eis 13

Vraag:

Context: Het Programma van Eisen verlangt dat er gezocht kan worden op BSN. In onze oplossing is het BSN om privacyredenen en conform AVG niet direct zichtbaar in het dossier en niet doorzoekbaar zonder logging. Het opnemen van BSN in zoekfunctionaliteit is niet gebruikelijk en kan leiden tot risico's op datalekken.

Motivatie: De AVG vereist dat toegang tot gevoelige gegevens zoals BSN strikt wordt beperkt en gelogd. Het verplicht stellen van zoeken op BSN staat haaks op deze principes. GIBIT 2023 (artikel 29, informatiebeveiliging) en de verwerkersovereenkomst (artikel 4.1) benadrukken dat persoonsgegevens alleen verwerkt mogen worden met passende technische en organisatorische maatregelen.

Vraag: Zou de aanbestedende dienst het onderdeel "BSN en BSN partner" willen laten vervallen uit deze eis, zodat gezocht kan worden op veilige alternatieven zoals naam, cliëntnummer en adresgegevens? Dit borgt naleving van AVG, BIO en GIBIT 2023 en voorkomt onnodige privacy-risico's.

Antwoord:

" Ja, de eis in Bijlage 2, Programma van Eisen, 1. Schuldhulpverlening, Eis 13 wordt gewijzigd. De woorden ""BSN"" en ""BSN partner"" komen te vervallen uit de vereiste zoekfunctionaliteit. Eis 13 luidt nu: "De Oplossing biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om te zoeken op: achternaam, cliëntnummer, achternaam partner, cliëntnummer partner, straat, postcode."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

29

Onderwerp:

PvE, 1. Schuldhulpverlening, eis 18

Vraag:

Gebruiker doet geen aanpassingen na genereren van brieven, maar doet alle aanpassingen op het scherm. Bij een heroverweging bijvoorbeeld geeft de gebruiker op het scherm per weigerende schuld de motivatie aan. Deze komt dan geautomatiseerd in de brief aan betreffende schuldeiser. Voldoet dit aan uw eis?

Antwoord:

De voorgestelde werkwijze, waarbij alle aanpassingen op het scherm worden doorgevoerd en de brief vervolgens geautomatiseerd wordt gegenereerd met de juiste inhoud, voldoet aan de functionele intentie van eis 18. Het is hierbij essentieel dat de functionaliteit van het aanpassen van de inhoud, ook bij bulkverzending, volledig gewaarborgd is door de invoer op het scherm.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PvE 1. Schuldhulpverlening, eis 21

Vraag:

Verplichte velden binnen onze SaaS-Oplossing zijn ingericht in samenspraak met gebruikers en ons klantpanel. Het beheer ligt bij ons. Heeft u als gebruiker wensen dan horen wij die graag. Voldoet dit aan uw wens?

Antwoord:

Eis 21 in het Programma van Eisen schrijft voor dat de Oplossing de functionaliteit moet bieden om aan te geven of velden, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht zijn. Dit betekent dat de Opdrachtgever de mogelijkheid moet hebben deze verplichtingen zelf te configureren binnen de Oplossing, al dan niet via gebruik van workflows.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
31

Onderwerp:
PvE, 1. Schuldhulpverlening, eis 31

Vraag:

Om te bepalen of wij kunnen voldoen aan deze eis zouden wij graag van Opdrachtgever horen welke taken Opdrachtgever graag wenst te fiatteren. Kunt u dit verder aan ons toelichten?

Antwoord:

De specifieke taken die de Opdrachtgever wenst te fiatteren volgens het 4-ogenprincipe, worden niet vooraf vastgelegd. De Oplossing moet de flexibiliteit bieden om dit naar eigen inzicht van de Opdrachtgever in te

richten voor de relevante processtappen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PvE 1. Schuldhulpverlening, eis 32

Vraag:

Het Programma van Eisen stelt dat de oplossing een externe URL moet kunnen benaderen vanuit een processtap. Deze eis is niet volledig duidelijk: Kunt u toelichten wat er precies wordt bedoeld met "benaderen van een externe URL"?

Antwoord:

Met 'benaderen van een externe URL' wordt bedoeld dat de Oplossing de mogelijkheid moet bieden om vanuit een gedefinieerde stap binnen een werkproces (bijvoorbeeld een taak, een statusovergang of een knop) een externe website of webapplicatie te openen in een nieuw venster of tabblad. Dit is bedoeld om gebruikers in staat te stellen snel toegang te krijgen tot relevante externe bronnen, zoals wet- en regelgeving, NVVK-richtlijnen, of andere noodzakelijke webtools, zonder het proces in de Oplossing te onderbreken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

PvE 1. Schuldhulpverlening, eis 46

Vraag:

Gebruiker doet geen aanpassingen na genereren van het document plan van aanpak in het document zelf. Aanvullingen en correcties geschieden in onze oplossing, waarna het document plan van aanpak opnieuw gegenereerd kan worden. Het plan van aanpak is in iedere fase, ook na intake, aan te passen. Voldoet dit aan uw eis?

Antwoord:

Ja, dit voldoet aan Eis 46. Het Plan van Aanpak moet te allen tijde aanpasbaar zijn in de Oplossing, zodat een actuele versie gegenereerd kan worden. De voorgestelde werkwijze, waarbij aanpassingen in de bronsystemen van de Oplossing worden gedaan en het document vervolgens opnieuw wordt gegenereerd, is hiertoe een acceptabele methode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

34

Onderwerp:

PvE 1. Schuldhulpverlening, eis 70

Vraag:

Wat bedoelt u met dat verouderde gegevens automatisch worden geïdentificeerd?

Antwoord:

Met betrekking tot Eis 70 in het Programma van Eisen wordt bedoeld dat de Oplossing in staat moet zijn de bewaartermijn van opgeslagen documenten (zoals loonstroken en huurspecificaties) bij te houden, en dat de Oplossing verouderde gegevens (waarvan de bewaartermijn is verstreken of nadert) automatisch moet kunnen identificeren en signaleren, zodat het verzoek om

aanvullende informatie aan de cliënt wordt beperkt. Er is op dit moment geen verdere specificatie beschikbaar over hoe de term 'automatisch geïdentificeerd' technisch moet worden ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

35

Onderwerp:

PvE 2. ICT eisen, eis 7

Vraag:

Context: het Programma van Eisen stelt een maximale laadtijd van 2 seconden voor veel voorkomende acties. In onze SLA is vastgelegd dat de norm voor laadtijd 3 seconden bedraagt onder normale omstandigheden. Deze norm is gebaseerd op realistische performance-criteria voor SaaS-oplossingen in een multi-tenant cloudomgeving.

Vraag: zou de aanbestedende dienst deze eis willen aanpassen naar: "Veel voorkomende applicatie-acties mogen op een standaard werkplek niet langer dan 3 seconden duren."

Antwoord:

De eis in het Programma van Eisen wordt aangepast naar: "Veel voorkomende applicatie-acties mogen op een standaard werkplek niet langer dan 3 seconden duren."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

PvE 2. ICT eisen, eis 17

Vraag:

De Oplossing bundelt alle brieven die per post gestuurd moeten worden in 1 PDF in een mail. Deze mail wordt geautomatiseerd verstuurd naar een in de beheermodule ingegeven mailadres. De ontvanger van deze mail kan, doordat het gebundeld is in een PDF, met één druk op de knop de brieven printen. Voldoet dit aan uw eis?

Antwoord:

Nee. Deze eis vereist dat alle schriftelijke correspondentie aan inwoners en schuldeisers vanuit de Oplossing aangemaakt kan worden. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om de correspondentie in de juiste vorm (digitaal of printbaar) te genereren. De beschreven functionaliteit van het bundelen in één PDF en het automatisch versturen naar een ingegeven e-mailadres is een geaccepteerde werkwijze, mits de Oplossing ook de individuele brieven in een direct printbare en verzendklare vorm genereert, en deze functionaliteit configureerbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

PvE 2. ICT eisen, eis 26

Vraag:

De eis is niet helder geformuleerd. Leverancier levert een SaaS-oplossing en maakt uiteraard back-ups en verricht zo nodig recovery werkzaamheden. De eis kan gelezen worden alsof de gemeente de mogelijkheid heeft om zelf back-ups te maken. Wilt u deze eis verduidelijken en daarbij rekening houdt

met het gegeven dat Opdrachtgever een SaaS-oplossing uitvraagt?

Antwoord:

De Leverancier is verantwoordelijk voor het maken van de back-ups en eventuele recovery-werkzaamheden. Opdrachtgever eist niet de functionaliteit om zelf back-ups te kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

PvE 2. ICT eisen, eis 32

Vraag:

Kan de eis worden herzien naar: authenticatie verloopt via Entra ID, terwijl het beheer van rechten en rollen (autorisatie) in de ICT Prestatie plaatsvindt?

Antwoord:

Ja, de eis wordt herzien. Authenticatie dient te verlopen via Entra ID en het beheer van rechten en rollen (autorisatie) vindt plaats in de ICT Prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

PvE 2. ICT eisen, eis 38

Vraag:

De in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens worden door Leverancier geëxporteerd in een duurzaam en origineel bestandsformaat in overeenstemming met de norm voor dataportabiliteit die deel uitmaakt van de in artikel 8.1 GIBIT 2023 bedoelde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. JSON (<https://ecma-international.org/publications-and-standards/standards/ecma-404/>) wordt gehanteerd als het open technisch formaat voor dataportabiliteit. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Artikel 21.2 sub i van de Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, die van toepassing zijn op deze Overeenkomst, bepaalt dat de Leverancier de opgeslagen gegevens aanlevert in een duurzaam en origineel bestandsformaat, althans conform de norm voor dataportabiliteit die deel uitmaakt van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Dit is de leidende norm. De Gemeente zal de geldende norm voor dataportabiliteit, zoals beschreven in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (waarnaar verwezen wordt in artikel 8.1 GIBIT 2023), volgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

40

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 4

Vraag:

De eis schrijft voor dat afgehandelde zaken automatisch worden gearchiveerd. Aangezien het hier om zaken gaat, lijkt dit betrekking te hebben op het zaakstelsel, wat buiten de scope van de ICT-prestatie valt. De ICT-prestatie biedt echter wel de mogelijkheid tot koppeling met een zaakstelsel, waarbij een relatie gelegd kan worden tussen de begin- en eindstatus van een Traject en een status in het zaakstelsel. Voldoet deze

aanpak aan de gestelde eis?

Antwoord:

Nee, de eis blijft van toepassing en ziet niet uitsluitend op een extern zaakstelsel. Binnen deze aanbesteding worden zaken en trajecten terminologisch als equivalent beschouwd. Daarmee heeft de eis betrekking op het automatisch archiveren van afgehandelde trajecten/zaken binnen de Oplossing. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat deze automatische archivering uitsluitend plaatsvindt via een koppeling met een extern zaakstelsel. De archivering dient binnen de Oplossing zelf te worden uitgevoerd, conform de archiefkenmerken die horen bij het betreffende zaaktype/trajecttype, zoals vastgelegd in de ZTC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

41

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 5

Vraag:

Alle informatie met betrekking tot een Traject blijft na beëindiging van de dienstverlening beschikbaar binnen de ICT-omgeving, totdat de vernietigingstermijn is bereikt volgens de gemeentelijke selectielijsten. Pas na het verstrijken van deze termijn wordt overgegaan tot vernietiging van de gegevens. Voldoet deze werkwijze aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Ja, mits. De eis verlangt dat naast alle gestructureerde informatie van de zaak ook alle ongestructureerde informatie wordt gearcheveerd. Indien alle informatie die betrekking heeft op een traject — zowel gestructureerd als ongestructureerd — na beëindiging van de dienstverlening beschikbaar blijft binnen de Oplossing tot het moment waarop de vernietigingstermijn op basis van de gemeentelijke selectielijsten is bereikt, wordt hiermee aan de kern van de eis voldaan. Voorwaarde is dat deze informatie gedurende die periode daadwerkelijk als gearcheveerd wordt beheerd, dat wil zeggen: onveranderlijk waar vereist, voorzien van de juiste archiefkenmerken en

onderworpen aan de geldende bewaartermijnen. Indien dit is geborgd, kan worden geconcludeerd dat de beschreven werkwijze voldoet aan de gestelde eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

42

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 6

Vraag:

De oplossing archiveert de gegevens tot het moment waarop de vernietigingsdatum is bereikt. Op dat moment bestaat de mogelijkheid om de bewaartermijn te verlengen of over te gaan tot vernietiging. Indien gebruik wordt gemaakt van een zaakstelsel, kan het voorkomen dat informatie rechtstreeks vanuit dit stelsel in een eDepot wordt opgeslagen. Voldoet deze werkwijze aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Nee. De Oplossing moet in staat zijn de bewaartermijn van opgeslagen documenten bij te houden, zodat verouderde gegevens automatisch worden geïdentificeerd (Programma van Eisen, eis 70). De beschreven werkwijze met een zaakstelsel en eDepot is een implementatiedetail dat niet expliciet in de eisen is beschreven en kan de verplichting van de Leverancier tot het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens (GIBIT 2023, artikel 30.1) niet vervangen. De Leverancier dient in ieder geval te garanderen dat de Oplossing voldoet aan eis 70 en artikel 30 van de GIBIT 2023, ongeacht of een zaakstelsel en eDepot worden ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

43

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 9

Vraag:

In het kader van ICT-prestaties wordt niet gesproken over Zaken. Een Traject wordt gekoppeld aan een zaak, waarbij deze zaak wordt geregistreerd in het zaakstelsel en niet in de ICT-prestatie. Is deze eis relevant voor de Zaak in het zaakstelsel en kan de eis om die reden vervallen?

Antwoord:

Nee, de eis vereist dat DIV-medewerkers, of gebruikers handelend via DIV, binnen de Oplossing zelf zaken kunnen aanvullen, heropenen en corrigeren. Dit betreft expliciete gebruikershandelingen en autorisaties die door de Oplossing moeten worden ondersteund. Het uitsluitend mogelijk maken van deze handelingen via een koppeling met een extern zaakstelsel op basis van ZDS wordt niet aangemerkt als het voldoen aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

44

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 10

Vraag:

De in de ICT-omgeving opgeslagen gegevens zijn gekoppeld aan het product schuldhulpverlening en kennen een resultaat toe op basis van de gemeentelijke selectielijst.

Toelichting: de ICT Prestatie is voor wat betreft archivering een proces ondersteunende applicatie welke voorzieningen biedt ten aanzien van het

verwijderen van archiefbescheiden conform de selectielijst gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2020, nummers 8.1.9, 8.3.5 en 8.4.1 van het procestype 'Voorzieningen verstrekken'. Voor 8.1.9 en 8.3.5 geldt een specifieke bewaartermijn van 5 jaar en voor 8.4.1 geldt een specifieke bewaartermijn van 6 weken.

Is hiermee voldaan aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Ja, mits. Aan de eis wordt voldaan mits de Oplossing de combinatie van zaaktype, product en resultaat daadwerkelijk expliciet vastlegt en deze combinatie structureel koppelt aan een waardering uit de gemeentelijke selectielijst. In de toelichting is aangegeven dat de gegevens zijn gekoppeld aan het product schuldhulpverlening en dat op basis daarvan resultaten en bewaartermijnen worden toegekend conform de gemeentelijke selectielijst, inclusief concrete selectielijstnummers en bewaartermijnen. Voorwaarde is wel dat deze werkwijze niet beperkt is tot één specifiek procestype of een vast aantal vooraf ingerichte selectielijstnummers, maar binnen de Oplossing configureerbaar is voor relevante zaaktypen, producten en resultaten. Tevens moet de toegepaste waardering aantoonbaar worden gebruikt als sturend archiefkenmerk gedurende de volledige levenscyclus van de zaak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE 3. Informatie en archiefbeheer, eis 12

Vraag:

In het kader van de ICT-prestatie wordt niet gesproken over Zaken. Aan een Traject wordt een Zaak gekoppeld, waarbij deze Zaak zich in het zaakstelsel bevindt en niet binnen de ICT-prestatie zelf. Heeft deze eis betrekking op de Zaak in het zaakstelsel en kan deze eis om die reden komen te vervallen?

Antwoord:

Nee, de eis blijft onverkort van toepassing. Binnen deze aanbesteding

worden zaken en trajecten terminologisch als equivalent beschouwd. De Oplossing moet daarom zelf het beheer van zaken/trajecten ondersteunen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat het heropenen van zaken/trajecten of het corrigeren van zaaktypen en bewaartermijnen plaatsvindt via een koppeling met een extern zaaksysteem. Deze functionaliteit dient binnen de Oplossing zelf beschikbaar en geborgd te zijn voor geautoriseerde gebruikers. De eis kan om die reden niet vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

46

Onderwerp:

PvE 4. Koppelingen, eis 5

Vraag:

Leverancier hanteert een modernere wijze van communiceren met de bank. Met Ponto Connect kunnen uitbetalingen eenvoudig gedaan worden vanuit <Productnaam>. Opdrachtgever behoeft geen bankbestanden te downloaden en in te lezen. Het ophalen en inlezen van mutaties gaat volledig geautomatiseerd via de Ponto Connect. Ponto Connect communiceert ook de BNG. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Ja, wij stemmen in met het gebruik van Ponto Connect voor geautomatiseerde communicatie met de bank, inclusief de BNG, mits de geboden functionaliteit voldoet aan alle relevante eisen uit het Programma van Eisen, met name de eis dat de Oplossing de ontvangen betalingen automatisch kan verwerken (PvE eis 55).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

47

Onderwerp:

PvE 5. Privacy, eis 2

Vraag:

In het Programma van Eisen is opgenomen dat “De Oplossing voldoet op 1 januari 2026 aan de NIS2 Europese wetgeving die met ingang van 1 januari 2025 van kracht is gegaan en is zich daar op aan het voorbereiden.” Op dit moment is er echter nog geen Nederlandse implementatie van NIS2 vastgesteld. Dit betekent dat leveranciers niet exact kunnen weten welke nationale invulling van NIS2 zal gelden.

Het is voor inschrijvers niet haalbaar om te garanderen dat de oplossing op 1 januari 2026 volledig voldoet aan een nationale invulling die nog niet bekend is. Vraag: bent u bereid de eis aan te passen naar “Opdrachtnemer committeert zich aan het zo snel mogelijk voldoen aan de Nederlandse invulling van de NIS2-wetgeving, zodra deze bekend is, en neemt de noodzakelijke maatregelen om hieraan te voldoen binnen de contractperiode.

Antwoord:

Ja, de aanpassing wordt geaccepteerd. De eis uit het Programma van Eisen (PvE) wordt gewijzigd in: 'Opdrachtnemer committeert zich aan het zo snel mogelijk voldoen aan de Nederlandse invulling van de NIS2-wetgeving, zodra deze bekend is, en neemt de noodzakelijke maatregelen om hieraan te voldoen binnen de contractperiode.' De reeds geldende contractuele verplichtingen, zoals het voldoen aan relevante wet- en regelgeving (GIBIT 2023, artikel 12.1 sub v) en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (Overeenkomst, artikel 3.1), blijven onverkort van kracht en dienen als basis voor de implementatie van de NIS2-eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

48

Onderwerp:

PvE 5. Privacy, eis 12

Vraag:

Het Programma van Eisen stelt dat de leverancier jaarlijks een overzicht moet leveren van reviews en maatregelen. Het is onduidelijk wat hieronder valt. Opdrachtnemer kan een derdenverklaring opleveren van de gehouden Pen-Test. Volstaat dit?

Antwoord:

Ja. Naast de j periodieke derdenverklaring (TPM) en een geldige (ISO) certificering, zoals gespecificeerd in Artikel 35 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, welke van toepassing zijn op de Overeenkomst, volstaat ee derdenverklaring van een jaarlijkse Pen-Test rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

PvE 5. Privacy, eis 14

Vraag:

Het Programma van Eisen stelt dat wachtwoorden minimaal 14 karakters moeten hebben. In onze situatie verloopt authenticatie via Entra-ID (Azure AD), waardoor wachtwoordbeleid centraal via Microsoft door opdrachtnemer wordt beheerd. Dit roept de vraag op of deze eis betrekking heeft op de gebruikersaccounts van opdrachtgever, of bijvoorbeeld specifiek op beheeraccounts van opdrachtnemer. Betreft deze eis alleen de wachtwoorden voor de beheeraccounts?

Antwoord:

De eis dat wachtwoorden minimaal 14 karakters moeten hebben, is uitsluitend van toepassing op de beheeraccounts van de Opdrachtnemer, aangezien de authenticatie voor de gebruikersaccounts van de Opdrachtgever

via Entra-ID verloopt en daarmee onder het centrale wachtwoordbeleid van de Opdrachtgever valt. De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de beheeraccounts aan deze minimumvereiste voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

PvE 5. Privacy, eis 15

Vraag:

Het Programma van Eisen verlangt dat de leverancier een actuele versie van het back-upbeleid aanlevert. In de praktijk is het aanleveren van een volledig back-upbeleid niet gebruikelijk en kan dit risico's opleveren voor informatiebeveiliging, omdat het gevoelige details bevat over infrastructuur en procedures.

Het delen van het volledige beleid kan leiden tot kwetsbaarheden. In GIBIT 2023 (artikel 29, informatiebeveiliging) en de verwerkersovereenkomst (artikel 4.1) is vastgelegd dat de leverancier passende maatregelen treft en hierover verantwoording kan afleggen, maar niet dat volledige interne beleidsdocumenten moeten worden verstrekt. Inzien (op locatie) is een veiliger alternatief.

Vraag: Zou de aanbestedende dienst deze eis willen aanpassen naar: "Leverancier stelt het actuele back-upbeleid ter inzage beschikbaar op verzoek van de opdrachtgever."

Antwoord:

Ja. De eis wordt aangepast naar: "Leverancier stelt het actuele back-upbeleid ter inzage beschikbaar op verzoek van de opdrachtgever."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

51

Onderwerp:

PvE 5. Privacy, eis 16

Vraag:

Het Programma van Eisen verlangt dat de leverancier een actuele versie van het incident response-beleid aanlevert. Net als bij het back-upbeleid bevat dit document zeer gevoelige informatie over interne processen en beveiligingsmaatregelen.

Het volledig aanleveren van dit beleid is niet gebruikelijk en kan risico's opleveren voor informatiebeveiliging. GIBIT 2023 (artikel 29) en de verwerkersovereenkomst (artikel 4.1 en 5.1) verplichten leveranciers om passende maatregelen te treffen en incidenten tijdig te melden, maar niet om interne beleidsdocumenten te delen. Inzien is een veiliger alternatief.

Zou de aanbestedende dienst deze eis willen aanpassen naar:

"Leverancier stelt het actuele incident response-beleid ter inzage beschikbaar op verzoek van de opdrachtgever."

Antwoord:

Ja. De eis wordt aangepast naar: "Leverancier stelt het actuele incident response-beleid ter inzage beschikbaar op verzoek van de opdrachtgever."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

52

Onderwerp:

PvE 6. Dienstverlening, eis 6

Vraag:

Het Programma van Eisen verlangt dat alle doorontwikkeling, inclusief additionele functionaliteiten, kosteloos wordt uitgevoerd. In onze SLA en GIBIT 2023 (artikel 10 en 26) is vastgelegd dat correctief, preventief en wettelijk verplicht adaptief onderhoud zonder extra kosten plaatsvindt. Additionele functionaliteiten die niet wettelijk verplicht zijn, vallen echter buiten deze scope en worden normaliter als meerwerk beschouwd.
Vraag: zou de aanbestedende dienst deze eis willen aanpassen naar:
“Doorontwikkeling om te voldoen aan wet- en regelgeving en noodzakelijke beveiligingsupdates wordt kosteloos uitgevoerd. Additionele functionaliteiten die niet wettelijk verplicht zijn, worden uitgevoerd op basis van vooraf overeengekomen meerwerkafspraken.”

Antwoord:

Ja, de door u voorgestelde aanpassing wordt overgenomen ter verduidelijking. De tekst wordt: ""Doorontwikkeling om te voldoen aan wet- en regelgeving en noodzakelijke beveiligingsupdates wordt kosteloos uitgevoerd. Additionele functionaliteiten die niet wettelijk verplicht zijn, worden uitgevoerd op basis van vooraf overeengekomen meerwerkafspraken.""

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

53

Onderwerp:

PvE 6. Dienstverlening, eis 6

Vraag:

Het Programma van Eisen stelt beschikbaarheid van 07:00 – 18:00 uur met een norm van 99,5%. Volgens GIBIT 2023 artikel 34.2 gelden beschikbaarheidstijden van 09:00 – 17:00 uur op werkdagen als standaard. Onze SLA sluit hierbij aan en hanteert een norm van 99,4% beschikbaarheid per maand, inclusief duidelijke afspraken over onderhoud en rapportage. De eis wijkt af van GIBIT en marktconforme SLA-afspraken. GIBIT 2023 schrijft voor dat eisen realistisch en toetsbaar moeten zijn (art. 8.1 en 8.4). Zou de aanbestedende dienst deze eis willen aanpassen naar:
“Beschikbaarheid conform GIBIT 2023: 09:00 – 17:00 uur op werkdagen,

met een norm van 99,4% per maand, zoals vastgelegd in de SLA.”

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid om een minimale Beschikbaarheid van 99,5% op maandbasis te accepteren. Dit zal als Service Level worden opgenomen in de Service Level Agreement (SLA).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Eis 3 PVE 1. Schuldhulpverlening:

Vraag:

Nieuwe modules en gebruikers kunnen worden toegevoegd na gunning indien gemeente de daarvoor opdracht geeft op de bijbehorende abonnementsbedragen. Kunt u bevestigen of wij hiermee voldoen aan de eis?

Antwoord:

Ja, de toevoeging van nieuwe modules en licenties na gunning op basis van opdracht van de Opdrachtgever en tegen de overeengekomen abonnementsbedragen voldoet aan de eisen 2 en 3 van het Programma van Eisen en is in lijn met de opties beschreven in artikel 17.4 van de Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Eis 18 PVE 1. Schuldhulpverlening.

Vraag:

Is het akkoord als de brieven opnieuw gegenereert worden na aanpassing?

Antwoord:

Ja, de Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om de aangepaste standaardbrieven te genereren en te gebruiken, waarbij de handmatig aangebrachte aanpassingen behouden blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Eis 27 PVE 1. Schuldhulpverlening.

Vraag:

Is het akkoord als het signaal ontstaat door het draaien van een periodieke rapportage?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan deze vraag niet inhoudelijk beantwoorden. De verwijzing naar “Eis 27 PvE 1. Schuldhulpverlening” is voor de aanbestedende dienst onvoldoende duidelijk om vast te stellen op welke specifieke eis de vraag betrekking heeft. Het is daardoor niet vast te stellen welke verplichting of functionaliteit wordt bedoeld.

Indien de ondernemer een verduidelijking wenst, wordt verzocht de betreffende eis concreet te benoemen of te citeren, zodat de aanbestedende dienst de vraag eenduidig kan duiden en – indien mogelijk – inhoudelijk kan

beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Eis 38 PVE 1. Schuldhulpverlening.

Vraag:

Is het akkoord indien, na goedkeuring van de inwoners, andere hulpverleners documenten toegestuurd krijgen waarmee zij over een actueel dossier beschikken van de inwoner?

Antwoord:

Ja, binnen de Oplossing is het mogelijk om met toestemming van de inwoner, bevoegden zoals hulpverleners gecontroleerde toegang te verlenen tot delen van de dossiers van inwoners (zie Eis 38 PVE). Het verstrekken van documenten aan andere hulpverleners, waardoor zij over een actueel dossier beschikken, valt onder de gecontroleerde toegang en is toegestaan mits de inwoner daarvoor toestemming verleent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

58 Eis 44 PVE 1. Schuldhulpverlening.

Vraag:

In onze ervaring worden nooit automatisch nieuwe brieven overgenomen en creert dit extra werk voor de gemeente. Bent u bereid om de eis aan te passen waarbij nieuwe versies beschikbaar worden gesteld maar niet automatisch worden aangepast?

Antwoord:

Ja, wij zijn bereid deze eis aan te passen. Eis 44 wordt gewijzigd in die zin dat nieuwe versies van standaardbrieven of updates van de NVVK-richtlijnen wel beschikbaar moeten worden gesteld, maar dat de automatische aanpassing van de brieven (inclusief eigen toegevoegde brieven) niet langer een harde eis is. De implementatie van de nieuwe versies wordt een handmatige actie die door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd, of waarvoor de Leverancier de mogelijkheid biedt om deze handmatig te verwerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Eis 45 PVE 1. Schuldhulpverlening.

Vraag:

Bent u bereid deze eis om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Nee, Eis 45 blijft gehandhaafd als een verplichte eis in Bijlage 2. Programma van Eisen (1).xlsx. Er wordt geen wijziging aangebracht in de Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Eis 62 PVE 1. Schuldhulpverlening

Vraag:

U vraagt om het verzamelen van gegevens voor NVVK, Divosa en CBS; hiervoor bieden wij de mogelijkheid met DDAS. Bent u bereid de eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Ja. De aanbestedende dienst kan zich vinden in de door de ondernemer geschetste werkwijze. De mogelijkheid om gegevens te verzamelen en te verzenden via DDAS kan worden ingezet ten behoeve van de aanlevering van gegevens aan CBS, NVVK en Divosa.

Eis 62 (Bijlage 2 – Programma van Eisen) blijft ongewijzigd van kracht. De Oplossing dient in staat te zijn om gegevens te verzenden ten behoeve van CBS, NVVK en Divosa, waarbij de aanlevering via DDAS als passende invulling wordt geaccepteerd, mits hiermee volledig wordt voldaan aan de betreffende verantwoordings- en aanleververeisten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Eis 9 PVE 2. ICT eisen.

Vraag:

De eis vermeld dat functionaliteit wordt mee ontwikkeld aan de hand van de levenscyclus van de webbrowser, zoals opgenomen in punt 6. Wij constateren dat punt 6 in de aanbestedingsdocumenten niet relevant lijkt voor deze verwijzing. Kunt u verduidelijken wat precies bedoeld wordt met deze eis en welke specifieke vereisten of verantwoordelijkheden hieraan gekoppeld zijn?

Antwoord:

De verwijzing naar 'punt 6' is een verschrijving. De eis is opgenomen in artikel 31.2 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, die van toepassing zijn op de Overeenkomst. Deze eis houdt in dat, indien voor gebruik van de ICT Prestatie een webbrowser is vereist, de Oplossing correct dient te functioneren in de meest recente en nog ondersteunde versie van alle gangbare browsers (zoals Chrome, Edge, Firefox en Safari), zonder dat daarbij nadere plug-ins zijn vereist of andere eisen aan het Applicatielandschap worden gesteld. Dit betekent dat de Leverancier verantwoordelijk is voor het onderhouden van de compatibiliteit met de levenscyclus van de genoemde webbrowsers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Eis 10 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u zich conformeert aan de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG?

Antwoord:

Ja, de concept Verwerkersovereenkomst die als Bijlage 12 (verwijzend naar Bijlage 13 in de Overeenkomst) bij de Offerteaanvraag is gevoegd, is de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten, versie 2.5 van 15 februari

2024.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Eis 11 PVE 2. ICT eisen.

Vraag:

De eis geeft aan dat de applicatie moet voldoen aan landelijke eisen en richtlijnen op het gebied van beveiliging, en aan eventuele auditstandaarden. Kunt u bevestigen of een certificering volgens ISO 27001:2023 en ISAE rapportage wordt geaccepteerd als bewijs dat aan deze beveiligingseisen en auditstandaarden wordt voldaan?

Antwoord:

" Ja, een certificering volgens ISO 27001 (of gelijkwaardig, zoals gevraagd in de Offerteaanvraag, hoofdstuk 6) en een ISAE-rapportage (zoals een ISAE 3xxx SOC type II) worden geaccepteerd als bewijs van naleving van de beveiligingseisen en auditstandaarden. De Verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) en de GIBIT 2023 (Bijlage 13, artikel 35) voorzien in de acceptatie van dergelijke bewijsmiddelen om het passende beveiligingsniveau aan te tonen.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Eis 13 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:

De eis stelt dat gebruik wordt gemaakt van persoonsgebonden accounts en dat er geen generieke accounts mogen worden gebruikt. Voor de technische inrichting wordt één generiek account ingezet dat geen toegang heeft tot inhoudelijke data en waarvan alle acties worden gelogd. Kunt u bevestigen dat dit gebruik van één technisch generiek account akkoord is binnen het kader van deze eis?

Antwoord:

Ja, het gebruik van één technisch generiek account voor de technische inrichting is toegestaan, mits dit account geen toegang heeft tot inhoudelijke (persoons)data en alle acties van dit account volledig worden gelogd en traceerbaar zijn. De eis van persoonsgebonden accounts blijft onverkort van kracht voor alle toegang tot en verwerking van cliëntendata.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Eis 15 PVE ICT eisen.

Vraag:

De eis geeft aan dat het systeem gegevens moet kunnen uitwisselen via de 'Overheid Service Bus' (OSB, de gemeentelijke externe servicebus). Helaas is dit geen gangbaar begrip. Kunt u dit nader toelichten. Voldoet deze OSB bijvoorbeeld aan alle relevante gemeentelijke standaarden?

Antwoord:

De Overheid Service Bus is een term uit de NORA. Als OSB heeft

Opdrachtgever iConnect van PinkRoccade, deze servicebus voldoet aan alle relevante gemeentelijke standaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Eis 32 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:

De eis stelt dat het mogelijk moet zijn te werken met Entra ID-groepen voor het beheer van autorisaties. Indien wij toegang tot de omgeving verlenen via Entra ID middels een SSO-koppeling, en de autorisaties worden binnen de applicatie zelf ingesteld voldoen wij dan op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Ja. Authenticatie dient te verlopen via Entra ID en het beheer van rechten en rollen (autorisatie) vindt plaats in de ICT Prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Eis 34 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:

De eis stelt dat authenticatie en autorisatie via Entra ID-mogelijk moet zijn. Wij bieden authenticatie via Entra ID en autorisatie in de applicatie zelf. Bent u bereid de eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Ja. Authenticatie dient te verlopen via Entra ID en het beheer van rechten en rollen (autorisatie) vindt plaats in de ICT Prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Eis 35 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:

De eis geeft aan dat gegevens moeten kunnen worden geïmporteerd. Kunt u limitatief aangeven welke gegevens u wenst te kunnen importeren en waarom?

Antwoord:

Deze eis komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Eis 36 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:
De eis geeft aan dat gegevens moeten kunnen worden geïmporteerd. Kunt u limitatief aangeven welke gegevens u wenst te kunnen importeren en waarom?

Antwoord:
Eis 36 komt te vervallen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Eis 38 PVE 2. ICT Eisen.

Vraag:
De eis geeft aan dat het database systeem Oracle moet zijn. Onze applicatie werkt met SQL server. Bent u bereid de eis daarop aan te passen?

Antwoord:
De eis is niet bedoeld als een verplichting dat de SaaS-oplossing gedurende de contractperiode gebruik moet maken van Oracle als onderliggend databasesysteem. Het staat inschrijvers vrij om hun oplossing te baseren op een ander DBMS, zoals SQL Server.
De intentie van de eis is dat bij beëindiging van de overeenkomst de volledige dataset, inclusief een beschrijving van het volledige datamodel, aan de Opdrachtgever wordt overgedragen in een voor de Opdrachtgever duurzaam en herbruikbaar formaat. Daarbij is Oracle genoemd als voorkeursvariant voor de oplevering van de gegevens, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt.
De Opdrachtgever is bereid een afwijking op deze eis te accepteren, mits de gegevens bij overdracht volledig, consistent en zonder informatieverlies

worden aangeleverd en het datamodel eenduidig is gedocumenteerd, zodat migratie en hergebruik door de Opdrachtgever mogelijk blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Eis 1 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Wij voldoen aan de norm door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis ziet op het feit dat de Oplossing zelf de benodigde functionaliteit moet bieden om te voldoen aan NEN-ISO 16175:2020, NEN-ISO 15489-1 (2026) én de MDTO-norm, specifiek voor het vastleggen en uitwisselen van eenduidige metagegevens ten behoeve van duurzame toegankelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Eis 4 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis verlangt dat afgehandelde zaken binnen de Oplossing automatisch worden gearcheveerd, en dat dit gebeurt conform de archiefkenmerken zoals vastgelegd in de ZTC van het betreffende zaaktype. Daarmee wordt bedoeld dat de Oplossing zelf deze archiveringslogica toepast en borgt. Het uitsluitend realiseren van deze automatische archivering via een koppeling met een extern zaakstelsel op basis van ZDS wordt niet aangemerkt als het voldoen aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceel: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Eis 6 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis verlangt dat de Oplossing zelf gearcheveerde digitale zaken kan overdragen naar een RMA-systeem of eDepot in een formeel voorgeschreven overdrachtsformat. Daarmee wordt bedoeld dat de Oplossing expliciete ondersteuning biedt voor de voorbereiding en uitvoering van een archiefoverdracht conform geldende archief- en eDepot-specificaties, inclusief structuur, metadata en inhoud. Het uitsluitend realiseren van deze overdracht via een koppeling met een extern zaakstelsel op basis van ZDS wordt niet aangemerkt als het voldoen aan de

eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Eis 9 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis vereist dat DIV-medewerkers, of gebruikers handelend via DIV, binnen de Oplossing zelf zaken kunnen aanvullen, heropenen en corrigeren. Dit betreft expliciete gebruikershandelingen en autorisaties die door de Oplossing moeten worden ondersteund. Het uitsluitend mogelijk maken van deze handelingen via een koppeling met een extern zaakstelsel op basis van ZDS wordt niet aangemerkt als het voldoen aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

75

Eis 10 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

De eis vraagt dat de combinatie van zaaktype, product en resultaat binnen de Oplossing zelf te koppelen is aan een waardering uit de gemeentelijke selectielijst. Daarmee wordt bedoeld dat deze koppeling functioneel wordt ondersteund en geborgd door de Oplossing, en niet afhankelijk is van een extern zaakstelsel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceel:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Eis 12 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis verlangt dat geautoriseerde gebruikers binnen de Oplossing zelf zaken kunnen heropenen en wijzigingen kunnen aanbrengen, waaronder het wijzigen van zaaktype en bewaartermijnen. Dit betreft expliciet functionele gebruikersrechten en -handelingen in de Oplossing. Het uitsluitend mogelijk maken van deze handelingen via een koppeling met een extern zaakstelsel op basis van ZDS wordt niet aangemerkt als het voldoen aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Eis 14 PVE 3. Informatie- & Archiefbeheer.

Vraag:

Dit is mogelijk door middel van de koppeling met een zaakstelsel op basis van de actuele Zaak- en Documenten Services (ZDS) standaard. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Nee, de eis verlangt dat de Oplossing zelf de mogelijkheid biedt om gearchiveerde digitale zaken over te brengen naar een RMA-systeem of eDepot. Dit betreft functionele ondersteuning voor overdracht, inclusief de daarbij behorende objecten, metadata en structuur, vanuit de Oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Eis 5 PVE 5. Implementatie & Migratie.

Vraag:

De eis geeft aan dat migratiewerkzaamheden van de huidige applicatie naar de nieuwe applicatie, inclusief proefconversies, onderdeel van de opdracht zijn. Voor een correcte voorbereiding van het migratieplan verzoeken wij

Opdrachtgever te verduidelijken welke onderdelen van de schuldhulpverlening en welke bestaande applicatie(s) exact gemigreerd moeten worden.

Antwoord:

Deze eis komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Eis 2 pve 5. Privacy & Info Beveiliging.

Vraag:

Wij tonen compliancy met de NIS2 wetgeving aan door onze ISO 27001: 2023 (nieuwste versie), ISO9001 en ISAE Rapportage. Voldoen wij hiermee op ene goede manier aan de eis?

Antwoord:

Ja, u voldoet met de genoemde certificaten en rapportages aan de geschiktheidseis 6.3 uit de Offerteaanvraag, mits de scope van de ISO 27001: 2023 of het gelijkwaardige certificaat de dienstverlening dekt. De ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat is de gestelde eis voor informatiebeveiliging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Eis 16 PVE 5. Privacy & Info Beveiliging.

Vraag:

Leverancier is bereid om haar incident response-beleid te laten inzien bij ons op kantoor na ondertekenen van een NDA. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Eis 19 PVE 5. Privacy & Info Beveiliging.

Vraag:

Leverancier is bereid om deze gegevens te laten inzien bij ons op kantoor na ondertekenen van een NDA. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Eis 19 PVE 5. Privacy & Info Beveiliging.

Vraag:

Veel van deze wetgeving gaat voer eisen aan uw eigen organisatie. Leverancier rekent geen meerkosten waar het werkzaamheden ten behoeve van BIO, NIS2/Cyberbeveiligingswet te voldoen waar het verantwoordelijkheden van de leverancier betreffen en alleen door leverancier kunnen worden ingevuld. Voldoen wij hiermee op een goede manier aan de eis?

Antwoord:

Ja. Conform de Overeenkomst en de GIBIT 2023 garandeert de Leverancier dat de ICT Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving, waaronder op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (zoals BIO en toekomstige wetgeving als NIS2/Cyberbeveiligingswet), zonder dat hiervoor meerkosten in rekening worden gebracht. Dit is een resultaatsverplichting die is opgenomen in artikel 12.1 sub e van de GIBIT 2023. Eventuele onvoorziene en/of disproportionele kostenstijgingen worden behandeld conform artikel 11.3 van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Eis 1 PVE 6. Dienstverlening.

Vraag:

De eis stelt een Service Level Agreement (SLA) met een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur en 99,0% buiten deze tijden en in het weekend. De inschrijver hanteert als standaard een SLA met een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur, hetgeen aansluit bij de BIO BBN2-norm, waarin een beschikbaarheid van 98% op maandbasis wordt vereist. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een SLA met 99,5% beschikbaarheid op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur wordt geaccepteerd als passend en voldoende binnen het kader van deze aanbesteding?

Antwoord:

Ja, wij zijn bereid om een minimale Beschikbaarheid van 99,5% op maandbasis te accepteren. Dit zal als Service Level worden opgenomen in de Service Level Agreement (SLA).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Eis 5 PVE 6 Dienstverlening.

Vraag:

De eis stelt dat de Oplossing gedurende de contractperiode kosteloos doorontwikkeld wordt, inclusief additionele functionaliteiten, adaptief onderhoud voor wet- en regelgeving en technische doorontwikkeling van onderliggende componenten, vragen wij ter verduidelijking of Opdrachtgever akkoord gaat dat onze standaard onderhoudsovereenkomst correctief en preventief onderhoud en gebruikersondersteuning omvat, inclusief nieuwe releases en updates van Allegro, maar dat innovatief onderhoud in de vorm van nieuwe functionaliteiten of nieuwe modules, evenals wijzigingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving die meer dan 16 uur ontwikkeltijd vergen, separaat in rekening kunnen worden gebracht. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit passend wordt geacht binnen het kader van de aanbesteding?

Antwoord:

Ja, de Opdrachtgever bevestigt dat het voorgestelde onderhoudsmodel, waarbij correctief, preventief en gebruikersondersteuning zijn inbegrepen, en innovatief onderhoud (nieuwe functionaliteiten/modules) en aanpassingen door wet- en regelgeving die meer dan 16 uur ontwikkeltijd vergen separaat in rekening kunnen worden gebracht, passend wordt geacht binnen het kader van de aanbesteding. De genoemde GIBIT-bepalingen worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Omvang aantal licenties -Offerteaanvraag

Vraag:

Bij punt 4 in de Offerteaanvraag wordt aangegeven dat de omvang van het aantal licenties 7 tot 15 bedraagt. Onze prijzen zijn gebaseerd op specifieke aantallen (per licentie). Kunt u bevestigen dat het hier gaat om 15 named users?

Antwoord:

De Offerteaanvraag geeft aan dat de omvang van het aantal licenties 7 tot 15 bedraagt, dit zijn "named users". Er wordt in de Offerteaanvraag geen onderscheid gemaakt tussen 'named users' of een ander type licentie. De Inschrijver dient de prijs in te vullen voor een bandbreedte van 7 tot 15 licenties. Dit aantal is leidend voor de inschrijving. Conform paragraaf 4 van de Offerteaanvraag behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het aantal licenties uit te breiden tot maximaal 20 gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie ook artikel 17.4 van de Concept Overeenkomst).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - Artikel 12.3.1.1.1.

Vraag:

In artikel 12.3.1.1.1. is gesteld dat licentiekosten pas na go-live in rekening worden gebracht. Kunt u bevestigen dat andere eenmalige kosten vooraf in rekening mogen worden gebracht indien de daarbij behorende prestatie is geleverd, zoals de kosten voor de vaste setup kosten van de SaaS-omgeving of daarmee samenhangende dienstverlening?

Antwoord:

Ja. Artikel 12.3.1.1.1 ziet uitsluitend op licentiekosten. Eenmalige kosten die geen licentiekosten betreffen, zoals vaste setupkosten van de SaaS-omgeving of daarmee samenhangende dienstverlening, mogen in rekening worden gebracht nadat de bijbehorende prestatie aantoonbaar is geleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - Artikel 12.3.1.1.1.

Vraag:

In artikel 12.3.1.1.1. is gesteld dat licentiekosten pas na go-live in rekening worden gebracht. Kunt u bevestigen dat de periodieke kosten voor de SaaS-omgeving bij start implementatie in rekening mogen worden gebracht indien de gemeente ook toegang heeft verkregen tot de SaaS-omgeving?

Antwoord:

Nee. De periodieke licentiekosten voor de SaaS-omgeving mogen conform artikel 12.3.1.1.1 pas na schriftelijk akkoord op de go-live datum in rekening worden gebracht. Toegang tot de SaaS-omgeving tijdens de implementatiefase wijzigt dit niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - Artikel 12.3.1.1.1.

Vraag:

In Artikel 12.3.1.1.1. is onvoldoende duidelijk gespecificeerd wanneer welke delen van het onderhoud en de Gebruiksrechten in rekening mag worden gebracht. Wij hechten veel waarde aan duidelijkheid vooraf. Het risico voor inschrijver is dat u een facturatieschema wenst waarbij de leverancier een groot deel van de werkzaamheden moet voorfinancieren gedurende het implementatietraject. Leverancier maakt vanaf de start van de implementatie forse kosten en de gemeente maakt vanaf de start gebruik van de diensten van de leverancier. Bent u bereid om een facturatieschema overeen te komen waarbij een evenwichtig facturatieschema wordt afgesproken voor de Gebruiksrechten en het Onderhoud. Wij stellen voor bij opdrachtverstrekking 25%, bij aanvang werkzaamheden 50% en na acceptatie 25% te hanteren.

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst is niet voornemens het in de conceptovereenkomst opgenomen facturatieschema aan te passen. Artikel 12.3.1.1.1 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - Artikel 12.7

Vraag:

In artikel 12.7 verwijst u naar de oude deel index J6202 in plaats van de door de VNG erkende integrale ICT index J62. Omdat J62 vanaf heden door het CBS weer wordt gepubliceerd geeft deze een veel evenwichter beeld van de kostenstijgingen. De VNG geeft aan bij nieuwe contracten van J62 uit te willen gaan. Bent u bereid de overeenkomst op dit punt aan te passen en uit te gaan van J62?

Antwoord:

Artikel 12.7 van de concept Overeenkomst zal niet worden gewijzigd. Hierin is reeds opgenomen dat de index J62, conform CPA 2015 (de integrale ICT-index), zal worden gehanteerd. Dit komt tegemoet aan uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - Artikel 15.5

Vraag:

Artikel 15.5 stelt dat “Voor zover op de Data die ontstaan bij gebruik door de Opdrachtgever of die specifiek zien op het gebruik van door de Opdrachtgever, hoe ook genaamd, IE-rechten (komen te) rusten, is wat in de Inkoopvoorwaarden is bepaald omtrent IE-rechten van overeenkomstige

toepassing.“ In ons geval liggen IE rechten van het datamodel altijd bij de inschrijver. Bent u bereid hiermee in te stemmen en overeen te komen dat u derhalve geen IE rechten op de data of het datamodel kunt claimen?

Antwoord:

Artikel 15.5 van de Overeenkomst, in combinatie met artikel 20.2 van de GIBIT 2023, bevestigt dat alle rechten op de met de ICT Prestatie van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens bij Opdrachtgever blijven rusten. De IE-rechten op het datamodel, als onderdeel van de Standaardprogrammatuur, blijven bij de Leverancier. Wij stemmen in met deze wederzijdse erkenning van rechten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - GIBIT 2023

Vraag:

U verwijst naar artikel 10 in de GIBIT 2023. Artikel 10.3 Gibit benoemd wat het onderhoud omvat. Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn, neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen.

Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 10.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is?

Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen áls en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te

houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is.

Wij stellen de volgende tekst voor: ""In aanvulling op artikel 10.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedeling van de nog te maken kosten.

Antwoord:

De Opdrachtgever bevestigt dat het voorgestelde onderhoudsmodel, waarbij correctief, preventief en gebruikersondersteuning zijn inbegrepen, en innovatief onderhoud (nieuwe functionaliteiten/modules) en aanpassingen door wet- en regelgeving die meer dan 16 uur ontwikkeltijd vergen separaat in rekening kunnen worden gebracht, passend wordt geacht binnen het kader van de aanbesteding. De genoemde GIBIT-bepalingen worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - GIBIT 2023

Vraag:

Dit artikel verwijst naar de GIBIT 2023. Artikel 20.4 van GIBIT kent een hele ruimte definitie van maatwerk waardoor leverancier het risico loopt het IP van haar producten te verliezen. Bovendien is er in de gevraagde dienstverlening door de gemeente Heerenveen geen sprake van maatwerk. Het toepassen van artikel 20.4 van de GIBIT zou het voor ons onmogelijk maken op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid dit artikel te schrappen en onderstaande in de overeenkomst op te nemen?

""De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst

ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.

Antwoord:

Artikel 20.4 van de GIBIT 2023 wordt voor deze Overeenkomst buiten toepassing verklaard. In plaats daarvan geldt de volgende bepaling: De Overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze Overeenkomst zien uitsluitend op de levering en het gebruik van Standaardprogrammatuur en in geen geval op de levering of ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur. Indien de ICT Prestatie een aanvulling betreft (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen), geldt dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze Standaardprogrammatuur. Artikel 20.4 van de GIBIT 2023 is uitdrukkelijk niet van toepassing en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, met betrekking tot de Standaardprogrammatuur, inclusief de generieke aanvullingen daarop, berusten volledig bij Leverancier of diens licentiegever(s). Op de Standaardprogrammatuur is Artikel 20.1 en 20.3 van de GIBIT 2023 onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst - GIBIT 2023

Vraag:

Omdat er sprake is van artikel 16.5 van de Gibit is er een onbeperkte aansprakelijkheid. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet

verzekeraar en derhalve een groot risico. In Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit is bepaald dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een reden om niet in te schrijven.

Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 20 en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in deze artikelen? We stellen een bedrag voor van € 750.000.

Antwoord:

De bepaling in artikel 16.5 van de GIBIT leidt niet tot een generieke onbeperkte aansprakelijkheid, maar bevat bewust en limitatief omschreven uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperkingen, waaronder schending van intellectuele eigendomsrechten en bepaalde boetes van toezichthoudende autoriteiten. Deze uitzonderingen maken integraal onderdeel uit van de GIBIT en zijn opgenomen om wezenlijke risico's die naar hun aard bij de Leverancier liggen, niet contractueel bij de Opdrachtgever te beleggen.

De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat aansprakelijkheid proportioneel moet zijn, maar sluit nadrukkelijk niet uit dat voor specifieke, zwaarwegende risico's geen of een afwijkende limitering geldt. Met name bij schending van intellectuele eigendomsrechten en boetes die ook rechtstreeks aan de Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, acht de Opdrachtgever het proportioneel en gerechtvaardigd dat deze risico's volledig bij de Leverancier blijven.

De Opdrachtgever is daarom niet bereid artikel 16.5 te laten vervallen, noch om voor de daarin genoemde gevallen een afzonderlijke aansprakelijkheidslimiet overeen te komen. De voorgestelde cap van € 750.000 wordt niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

95

Offerte aanvraag

Vraag:

Op pagina 6 is vermeld “U bent verzekerd voor aansprakelijkheid van uw bedrijf middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Als er iets gebeurt, is er een verzekerd bedrag van minstens 2.500.000,- per incident beschikbaar. Het maximale bedrag dat per jaar wordt uitgekeerd, is minstens 5.000.000,-.“

De door u gestelde aansprakelijkheidslimiet van €2.500.000 (per gebeurtenis) staat in geen verhouding tot de opdrachtwaarde en is daarmee zo'n 20 keer hoger dan de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de brancheconforme GIBIT voorwaarden, waarin een aanzienlijk lagere aansprakelijkheidsbeperking is opgenomen, een dergelijke hoge aansprakelijkheid voor soortgelijke opdrachten zijn wij ook nog niet eerder tegengekomen.

De Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9d, schrijft expliciet voor dat aansprakelijkheidsrisico's in redelijke verhouding moeten staan tot de opdracht waarbij de leverancier in ieder geval acht moet slaan op de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.

Bent u bereid de verzekeringseis aan te passen conform te GIBIT zoals gebruikelijk en passend bij een dergelijke opdracht?

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst is niet bereid de verzekeringseis aan te passen. De eis in paragraaf 6, punt 2 van de Offerteaanvraag blijft ongewijzigd.

De gevraagde beroepsaansprakelijkheidsverzekering betreft een geschiktheidseis en staat los van de contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in artikel 16 van de GIBIT 2023 en artikel 17.2 van de Overeenkomst. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen blijven onverkort van toepassing.

De hoogte van de verzekerde bedragen acht de aanbestedende dienst proportioneel gelet op de aard van de opdracht en de daarmee samenhangende risico's, waaronder persoonsgegevensverwerking, continuïteit van dienstverlening en mogelijke aansprakelijkheid die op grond van de GIBIT niet contractueel kan worden beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.7

Vraag:

De oplossing heeft geen aparte modules maar betreft een totaaloplossing die werkt op basis van de NVVK-richtlijnen. Is hiermee deze eis voldoende ingevuld?

Antwoord:

Ja, een totaaloplossing die volledig werkt conform de NVVK-richtlijnen volstaat. Dit laat onverlet dat de Opdrachtgever de in de Offerteaanvraag beschreven opties voor uitbreiding met extra NVVK-modules (zoals budgetbeheer) kan uitoefenen gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zoals vermeld in Bijlage 10 (artikel 17.4) en de Offerteaanvraag (paragraaf 4).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.21

Vraag:

Het expliciet afdwingen van veldinvulling anders dan in het systeem noodzakelijk is, is in de geboden oplossing niet mogelijk. Wel kunnen velden met behulp van workflows acties verplicht gesteld worden. Voldoet de oplossing daarmee voldoende in de behoefte om de gebruiker bepaalde

informatie te laten invullen?

Antwoord:

Ja, mits. De eis ziet op de mogelijkheid om veldverplichting te kunnen afdwingen, al dan niet in combinatie met andere velden. Indien de Oplossing dit realiseert door middel van workflows waarin acties of vervolgstappen alleen kunnen worden uitgevoerd wanneer bepaalde velden zijn ingevuld, wordt hiermee functioneel aan de behoefte van de eis voldaan. Voorwaarde is dat deze workflow-gestuurde verplichtstelling configureerbaar, reproduceerbaar en consistent is, en dat hiermee in de praktijk wordt geborgd dat gebruikers de benodigde informatie moeten vastleggen voordat een proces kan worden afgerond of vervolgd. In dat geval kan worden geconcludeerd dat de Oplossing voldoende invulling geeft aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.57

Vraag:

Het saldo reserveringen staat niet in het overzicht met banktransacties, wel in het Budgetplan. Beiden zijn inzichtelijk te maken in het Inwonerportaal. Is dit voldoende voor de gemeente?

Antwoord:

Ja, dit is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Schuldhulpverlening eis 1.61

Vraag:

De applicatie heeft een DDAS koppeling gemaakt in overleg met DDAS waarmee een JSON bestand gegenereerd kan worden wat door de gemeente geëxporteerd kan worden en zelf verzonden kan worden. Is deze werkwijze akkoord voor de gemeente?

Antwoord:

Ja, deze werkwijze is akkoord. De Oplossing moet, conform Eis 1.61, op verzoek van de gemeente gegevens verzenden ten behoeve van DDAS. Het genereren van een JSON-bestand dat door de gemeente geëxporteerd en verzonden kan worden, wordt geaccepteerd als een manier om aan deze eis te voldoen. Als de gevraagde wijze van aanleveren verandert, sluit de applicatie hierop aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Schuldhulpverlening eis 1.64

Vraag:

Notificaties aan derden gaan via e-mail naar derden of met berichtenverkeer naar de inwoner via het inwonerportaal. De schuldeisers krijgen een notificatie indien gemeente kiest om met de koppeling met het Schuldenknooppunt te gaan werken. Is deze werkwijze akkoord voor de

gemeente?

Antwoord:

Nee, de voorgestelde werkwijze voldoet niet aan Eis 1.64 van het Programma van Eisen. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden tot het automatisch genereren van notificaties aan SHV'er, klant, schuldeisers en derden. De voorgestelde methoden (e-mail, berichtenverkeer via inwonerportaal en Schuldenknooppunt) zijn niet toereikend, aangezien de eis vereist dat de Oplossing ook schuldeisers een notificatie, zoals via e-mail, ondersteunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.70

Vraag:

De opgeslagen documenten krijgen een datumnotatie en omschrijving mee. Met een workflowactie met periodiek terugkeerpatroon krijgt de medewerker een actie ter controle van de bewaartermijn(en). Is deze werkwijze acceptabel voor de gemeente?

Antwoord:

De voorgestelde werkwijze is acceptabel, mits deze voldoet aan de functionaliteitseis 1.70 van het Programma van Eisen, namelijk dat verouderde gegevens automatisch worden geïdentificeerd en het verzoek om aanvullende informatie wordt beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening**Beantwoord op:** 2 jan 2026**Ref.nr.**

102

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.74

Vraag:

De melding in de applicatie kan gegeven worden aan de hand van door de inwoner (terug) gestuurde documenten of berichten. Voldoet de applicatie hiermee aan de eis?

Antwoord:

Nee, de applicatie voldoet hiermee niet aan eis 74. De melding in de applicatie dient uitsluitend plaats te vinden op basis van een expliciete handeling door de inwoner die als 'actie afgerond' wordt gekenmerkt, en niet op basis van een communicatiemiddel zoals het terugsturen van documenten of berichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening**Beantwoord op:** 2 jan 2026**Ref.nr.**

103

Onderwerp:

Schuldhulpverlening eis 1.75

Vraag:

Het klantportaal is ingericht met niveau B1 taalgebruik. Is dit akkoord voor de gemeente?

Antwoord:

De Oplossing dient te voldoen aan Eis 75 van Bijlage 2 (Programma van Eisen), waarin gesteld wordt dat de extern gepubliceerde onderdelen voor de

inwoner moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 op niveau AA (of hoger indien wettelijk vereist). De aanbestedende dienst doet geen uitspraak over de acceptatie van B1-taalniveau, maar verwacht dat in ieder geval aan de gestelde WCAG-eis wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

104

Onderwerp:

ICT Eisen 2.15

Vraag:

De oplossing werkt met diverse moderne standaarden waaronder REST. Is de ondersteuning voor het sterk verouderde SOAP expliciet benodigd of slechts als voorbeeld opgenomen in deze eis?

Antwoord:

De in de eis genoemde protocollen en standaarden zijn opgenomen als voorbeelden, hetgeen ook blijkt uit het gebruik van de term “zoals”. De opsomming is derhalve niet limitatief en niet bedoeld als een expliciete verplichting tot ondersteuning van elk afzonderlijk genoemd protocol. Ondersteuning voor SOAP is daarmee niet als harde eis bedoeld, maar genoemd ter illustratie van gegevensuitwisseling op basis van open standaarden. Moderne open standaarden, zoals REST, vallen eveneens onder de reikwijdte van deze eis. Voor het volledige en leidende overzicht van te hanteren normen en standaarden wordt verwezen naar de Gemeentelijke ICT kwaliteitseisen, paragraaf 3.3 “Normen en standaarden”.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
105

Onderwerp:
ICT Eisen 2.33

Vraag:

Door gebruikers in een gebruikersgroep te plaatsen kunnen zij direct over dezelfde rechten gebruiken. De gebruikers krijgen standaard een basisinstelling aan rechten. Is de gemeente akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Ja, de gemeente is akkoord met deze werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
106

Onderwerp:
ICT Eisen 2.35

Vraag:

De oplossing biedt op plekken waar dat doorgaans verwacht wordt (rapportages, lijsten) de mogelijkheid om de gegevens te exporteren naar CSV, XLS, PDF, etc.). Is deze invulling waar opdrachtgever met deze eis op doelt?

Antwoord:

Ja, de genoemde exportmogelijkheden (CSV, XLS, PDF, etc.) worden verwacht voor alle managementinformatie en rapportages die de Oplossing genereert, als aanvulling op de in Eis 35 gevraagde filteropties en inhoudelijke kenmerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst concept

Vraag:

Wij zouden graag de volledige eenmalige vergoeding bij aanvang van de overeenkomst factureren, in plaats van de standaard 30% na acceptatie. Kunt u aangeven of dit voor u acceptabel is, of welke alternatieve afspraken u zou prefereren?

Antwoord:

In afwijking van Artikel 12.3.1.1.1 van de concept Overeenkomst kan de facturatie van de licentiekosten voor het eerste jaar als volgt worden gesplitst: 70% bij de start van de implementatie en 30% na schriftelijk akkoord op de go-live datum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst concept

Vraag:

Volgens GIBIT is een deel van de vergoeding pas opeisbaar na acceptatie. Wij stellen voor om de licentiekosten voor de testomgeving vanaf de start van de overeenkomst te factureren. Is dit voor u akkoord, of ziet u mogelijkheden voor een andere invulling?

Antwoord:

In afwijking van Artikel 12.3.1.1.1 van de concept Overeenkomst kan de facturatie van de licentiekosten voor het eerste jaar als volgt worden gesplitst: 70% bij de start van de implementatie en 30% na schriftelijk akkoord op de go-live datum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 10. Overeenkomst concept

Vraag:

In paragraaf 17.4 wordt aangegeven dat gedurende de looptijd extra NVVK-modules kunnen worden afgenomen. Wij willen graag vooraf duidelijkheid over welke modules dit betreft en deze beperken tot een specifiek kader. Kunt u aangeven welke modules concreet binnen deze optie vallen en bevestigen dat toekomstige, nog te ontwikkelen modules buiten deze afspraak blijven?"

Antwoord:

De in paragraaf 17.4 genoemde extra NVVK-modules zijn alle modules die vallen onder de NVVK-richtlijnen, zoals bedoeld in Eis 7 van het Programma van Eisen. Er wordt geen limitatieve lijst van modules gegeven, aangezien de Opdrachtgever flexibel wil zijn in de afname van modules conform de actuele NVVK-richtlijnen. De maximale omvang van deze uitbreiding is beperkt tot 15% van de totale opdrachtwaarde. De formulering 'extra NVVK-modules' beperkt de optie tot uitbreiding tot modules die in lijn zijn met de NVVK-richtlijnen. De Opdrachtgever heeft het recht om te bepalen welke modules worden afgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 2 programma van eisen 2.14

Vraag:

Indien wij voldoen aan de koppelingen zoals beschreven in tabblad 4 'Koppelingen' op basis van de BRP-API, gaat u er dan mee akkoord dat wij de meest recente StUF-standaard niet ondersteunen?

Antwoord:

Ja, indien uw oplossing voldoet aan de functionele eisen voor de BRP-API koppelingen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, dan wordt afwijking van de eis om de meest recente StUF-standaard te ondersteunen geaccepteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 2 programma van eisen 5.2 (implementatie)

Vraag:

In deze eis wordt gesproken over wensen, klopt het dat u hier eisen bedoeld in plaats van wensen?

Antwoord:

Ja, er zijn geen specifieke wensen beschreven. De nieuwe eis luidt: "Opdrachtnemer zorgt voor een volledig operationeel systeem op een nader af te spreken datum welke volledig voldoet aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten en nota's van inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage 2 Offerteaanvraag 5.5 (implementatie)

Vraag:

Kunt u specificeren welke specifieke gegevens gemigreerd moeten worden? Zo ook welke gegevens nu vastgelegd zijn in een zaakregistratie, wat in de metadata beschikbaar is en hoe de documenten nu opgeslagen zijn?

Antwoord:

Eis 5.5 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Offerteaanvraag

Vraag:

In de offerteaanvraag is een maximum opgenomen van het aantal consultancy uren. Als de inzet op jullie verzoek hoger is, door bijvoorbeeld onvoorziene omstandigheden, mogen we hier dan van afwijken?

Antwoord:

Nee. Het maximum aantal af te nemen consultancy-uren bedraagt over de gehele looptijd van de Overeenkomst 5.000 uur. Dit maximum is vastgelegd in de Offerteaanvraag (paragraaf 4) en de Concept Overeenkomst (Artikel 17.4) en kan niet worden overschreden, ook niet bij onvoorziene omstandigheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage 2. Programma van eisen

Vraag:

Op basis van de offerteaanvraag lijkt budgetbeheer geen onderdeel uit te maken van jullie dienstverlening

Enkele eisen hebben echter wel betrekking op budgetbeheer. Kunt u dit verduidelijken en hoe moeten wij omgaan met de eisen hierover in de aanbesteding?

Antwoord:

Budgetbeheer maakt deel uit van de NVVK-modules die de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan afnemen. Dit is als optie opgenomen in de Offerteaanvraag (paragraaf 4, Omvang werkzaamheden) en de Concept Overeenkomst (artikel 17.4, Herzieningsclausule en opties).

De eisen in Bijlage 2, Programma van Eisen, die betrekking hebben op budgetbeheer (zoals eisen 42, 43 en 51 tot en met 57), zijn van toepassing op de Oplossing. Indien de Opdrachtgever besluit deze module af te nemen, moet de aangeboden Oplossing hieraan voldoen. U dient in uw inschrijving de gevraagde functionaliteiten aan te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 1 programma van eisen - Eis 1.4

Vraag:

Kunt u specifiek aangeven welke NVVK modules u hiermee bedoeld?

Antwoord:

De Oplossing moet de werkprocessen voor Schuldhulpverlening conform de NVVK-richtlijnen en -modules ondersteunen. De specifiek in de documenten genoemde modules en diensten omvatten stabilisatie, schuldregelen, budgetbeheer, budgetcoaching en WSNP-trajecten. Voor een volledig overzicht van de NVVK-modules en de bijbehorende richtlijnen verwijzen wij naar de link die is opgenomen in Eis 1.4 van Bijlage 1: <https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/gedragscodes-en-modules>.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Bijlage 2 programma van eisen

Vraag:

6.1 Wij streven uiteraard naar 100% beschikbaarheid van de verbinding, er kan echter iets gebeuren in de praktijk, wij hanteren daarom 99,8%. Bent u bereid de eis aan te passen?

Antwoord:

Ja, wij zijn bereid om een minimale Beschikbaarheid van 99,5% op maandbasis te accepteren. Dit zal als Service Level worden opgenomen in de Service Level Agreement (SLA).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Bijlage 3 prijzenblad

Vraag:

U geeft aan dat het maximum eenmalige budget voor implementatie 25.000 euro mag zijn. Dit bedrag is inclusief conversie. Omdat we op basis van de huidige informatie geen goede schatting kunnen maken van de conversie is onze vraag of hiervoor een aanvullende eenmalige post op nacalculatie opgenomen kan worden met een plafond bedrag.

Antwoord:

Eis 5.5 (proef)migraties komt te vervallen. Het eenmalige implementatiebedrag van € 25.000,- blijft daardoor gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening**Beantwoord op:** 2 jan 2026**Ref.nr.**

121

Onderwerp:

Offerteaanvraag

Vraag:

in de offerteaanvraag staat: Fase 2 dient uiterlijk geïmplementeerd te zijn op 1 juli 2026. De gehele Oplossing dient uiterlijk binnen zes maanden na definitieve gunning geïmplementeerd te zijn, dat zou 20 september zijn. Kunt u dit toelichten, waar moeten wij vanuit gaan?

Antwoord:

De aanbestedende dienst licht dit als volgt toe.

De eis dat de gehele Oplossing uiterlijk binnen zes maanden na definitieve gunning geïmplementeerd dient te zijn, betreft de uiterlijke en bindende implementatiedatum. Uitgaande van definitieve gunning op 20 maart 2026 is deze datum 20 september 2026.

De datum van 1 juli 2026 voor Fase 2 betreft een beoogde planning en geen fatale tussentermijn. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat Fase 2 binnen de totale implementatieperiode wordt gerealiseerd, waarbij de uiterste datum voor volledige implementatie leidend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening**Beantwoord op:** 2 jan 2026

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage 12

Vraag:

Verwerkersovereenkomst concept: In Bijlage 1 is tabel 1 al ingevuld. Kan opdrachtgever bevestigen dat de hier vermelde info geen betrekking heeft op deze aanbesteding?

Antwoord:

De Opdrachtgever bevestigt dat de in Bijlage 1, Tabel 1 van de concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) vermelde informatie onjuist is en betrekking heeft op een ander werkproces. De Opdrachtnemer dient een correcte beschrijving van de verwerkingen voor de SaaS-oplossing schuldhulpverlening in te vullen in de definitieve Verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Bijlage 11

Vraag:

Wachtkamerovereenkomst: Wij vinden de looptijd van twee jaar erg lang. Wilt u overwegen dit terug te brengen naar 1 jaar?

Antwoord:

De Wachtkamerovereenkomst is als Bijlage 11 opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. De daarin opgenomen looptijd van twee jaar maakt onderdeel uit van de gestelde voorwaarden. De aanbestedende dienst is niet voornemens deze looptijd aan te passen. Inschrijvers dienen in te schrijven conform de aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlage 10

Vraag:

Art. 17.4 betreft het afnemen van extra NVVK-modules. Hierbij geeft u aan dat de aanschaf van eventuele extra modules max 15% van de opdrachtwaarde mogen bedragen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Gaat dit over de totale inschrijfsom?

Antwoord:

De uitbreiding van de opdracht met extra NVVK-modules tot maximaal 15% heeft betrekking op de totale opdrachtwaarde (Vergoeding) over de gehele looptijd van de Overeenkomst, zoals vastgelegd in de Offerteaanvraag en de Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen

Vraag:

ICT eisen, eis 10: Wij hebben een verwerkersovereenkomst op basis van de VNG voorwaarden. Mogen wij, bij eventuele gunning, deze met u delen om

deze bij uw goedkeuring te gebruiken?

Antwoord:

De Opdrachtgever bevestigt dat de in Bijlage 1, Tabel 1 van de concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) vermelde informatie onjuist is en betrekking heeft op een ander werkproces. De Opdrachtnemer dient een correcte beschrijving van de verwerkingen voor de SaaS-oplossing schuldhulpverlening in te vullen in de definitieve Verwerkersovereenkomst. Wij hanteren hierbij altijd de standaard verwerkersovereenkomst op basis van de VNG voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Bijlage 9

Vraag:

SROI: Voor de SROI voorwaarde gaat u uit van de gefactureerde opdrachtsom. Betreft dit de opdrachtsom over de initiële looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Nee. De Social Return On Investment (SROI) verplichting van 5% van de gefactureerde Opdrachtsom is een inspanningsverplichting die geldt over de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. De initiële looptijd is slechts een deel van deze totale periode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Bijlage 2. Programma van eisen

Vraag:
eis 68. Is DigiD de vereiste inlogmethode hiervoor?

Antwoord:
Ja, DigiD is de vereiste inlogmethode voor het inlogportaal zoals bedoeld in eis 68 van het Programma van Eisen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Perce len: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Offerteaanvraag

Vraag:
Bent u bereid het aantal pagina's van het implementatieplan te verhogen tot 12 pagina's?

Antwoord:
Nee, het maximum aantal pagina's voor het implementatieplan blijft ongewijzigd. Het implementatieplan dient conform de gestelde Vormvereisten in de Offerteaanvraag (paragraaf 13, subgunningscriterium 2) maximaal 8 pagina's A4 te omvatten. Bij overschrijding worden alleen de eerste 8 pagina's beoordeeld.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Info & Archief 3.1

Vraag:

De oplossing biedt deze functionaliteit aan in het kader van Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Indien deze eis ook voor andere doeleinde is opgenomen, kan opdrachtgever dan aangeven voor welke doeleinde?

Antwoord:

Nee. De eis tot het verzenden van gegevens is in deze aanbesteding uitsluitend opgenomen ten behoeve van Data Delen Armoede en Schulden (DDAS), zoals beschreven in eis 61 van het Programma van Eisen. Er zijn geen aanvullende eisen opgenomen voor het verzenden van gegevens voor andere doeleinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Bijlage 10 - Art. 12.3 facturatie

Vraag:

Artikel 12.3.1.1.1 stelt dat licentiekosten pas na go#live mogen worden gefactureerd. Indien voor de inrichting van de omgeving al vóór go#live

hosting of licenties moeten worden geactiveerd, is het opdrachtnemer dan toegestaan deze kosten (of een deel ervan) als voorbereidings# of activatiekosten vooraf te factureren? Ons voorstel zou zijn 70% bij start implementatie en 30% bij go-live.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vragen 87, 88 en 89.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Bijlage 10 - Art. 12.3 facturatie

Vraag:

In artikel 12.3 worden facturatiemomenten voor licentie-, beheer- en implementatiekosten vastgelegd.

Kunt u aangeven in hoeverre er ruimte bestaat om eenmalige kosten die direct ontstaan bij de start van het project, zoals activatie van omgevingen, configuratievoorbereidingen, initiële implementatiewerkzaamheden en het reserveren van projectcapaciteit, te factureren bij de kick#off van het project (bijvoorbeeld 70% van de implementatiecomponent)?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vragen 87, 88 en 89.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Info & Archief 3.6

Vraag:

De oplossing heeft eigen archiverings functionaliteit met de mogelijkheid gebruik te maken van een vernietigingslijst welke voldoet aan de vereisten van de Archiefwet. Is deze eis dan nog noodzakelijk?

Antwoord:

Ja, deze eis blijft noodzakelijk. De eis heeft betrekking op de overdracht van gearchiveerde digitale zaken naar een RMA-systeem of eDepot in een formeel voorgeschreven overdrachtsformat. Dit betreft een afzonderlijke en verplichte fase in de levenscyclus van informatie, met name voor blijvend te bewaren archiefbescheiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Info & Archief 3.7

Vraag:

Formulieren kunnen als PDF opgeslagen worden en niet in de applicatie zelf gewijzigd worden. Een brief die in de applicatie gemaaid of geprint is, kan daarna niet meer gewijzigd worden. Voldoet de applicatie hiermee aan de eis?

Antwoord:

Ja, mits. De eis verlangt dat documenten definitief gemaakt kunnen worden, waarbij zowel de inhoud als de metadata daarna niet meer te bewerken zijn. Indien formulieren na vastlegging als PDF worden opgeslagen en deze PDF-

bestanden binnen de Oplossing niet meer kunnen worden gewijzigd, en indien documenten die vanuit de applicatie zijn gemaïld of geprint technisch en functioneel niet meer te wijzigen zijn, dan wordt hiermee voldaan aan de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Info & Archief 3.10

Vraag:

Kan opdrachtgever een korte toelichting geven op het gebruik en de waarden van de waarderingen uit de gemeentelijke selectielijst?

Antwoord:

De gemeentelijke selectielijst bevat per combinatie van zaaktype, product en resultaat een vastgestelde waardering die bepaalt hoe lang informatie moet worden bewaard en wat de uiteindelijke bestemming is. Deze waardering is afgeleid van wet- en regelgeving (met name de Archiefwet en onderliggende selectielijsten) en vormt de grondslag voor duurzame toegankelijkheid en rechtmatige vernietiging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Info & Archief 3.14

Vraag:

De oplossing heeft eigen archiverings functionaliteit met de mogelijkheid gebruik te maken van een vernietigingslijst die voldoet aan de eisen van de Archiefwet. Is deze eis daarmee nog noodzakelijk?

Antwoord:

Ja, deze eis blijft noodzakelijk. De eis ziet niet op het archiveren of vernietigen binnen de Oplossing, maar specifiek op de mogelijkheid om gearchiveerde digitale zaken over te dragen naar een RMA-systeem of eDepot in een formeel voorgeschreven overdrachtsformat. Dat is een andere stap in de levenscyclus van informatie dan archivering of vernietiging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Koppelingen 4.5

Vraag:

Is de gemeente bereid de koppeling ná de livegang te realiseren?

Antwoord:

"Ja, de Opdrachtgever is bereid de realisatie van de koppeling(en) na de initiële livegang te accepteren, mits dit schriftelijk wordt vastgelegd in het Implementatieplan en er een bindende planning voor de realisatie en acceptatie van de koppeling(en) wordt overeengekomen die past binnen de maximale implementatietermijn van zes maanden na definitieve gunning."
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Implementatie & Migratie eis 5.5

Vraag:

Kan de opdrachtgever aangeven vanuit welk pakket of systeem de (proef) migraties moeten plaatsvinden?

Antwoord:

Deze eis komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Privacy & beveiliging eis 5.14

Vraag:

De opdrachtgever geeft aan voor authenticatie en autorisatie met SSO te willen werken via het eigen Entra-ID systeem. De oplossing ondersteund deze keuze. In hoeverre is deze eis bij het gebruik van SSO nog van toepassing?

Antwoord:

De opdrachtgever geeft aan voor authenticatie en autorisatie met SSO te willen werken via het eigen Entra-ID systeem. De oplossing ondersteund deze keuze. In hoeverre is deze eis bij het gebruik van SSO nog van toepassing?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op:

2 jan 2026

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Dienstverlening eis 6.5

Vraag:

Onderdelen of koppelingen welke worden afgenomen door gemeente bij de aanbesteding worden gratis doorontwikkeld door opdrachtnemer. Oplossingen die ná de aanbesteding wettelijk verplicht zijn, worden soms als gratis uitbreiding en soms als betaalde oplossing ontwikkeld. Is hiermee aan de eis voldaan?

Antwoord:

Onderdelen of koppelingen welke worden afgenomen door gemeente bij de aanbesteding worden gratis doorontwikkeld door opdrachtnemer. Oplossingen die ná de aanbesteding wettelijk verplicht zijn, worden soms als gratis uitbreiding en soms als betaalde oplossing ontwikkeld. Is hiermee aan de eis voldaan?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Beantwoord op: 2 jan 2026