



Nota van Inlichtingen bij: Geïntegreerd zaakstelsel met KCS-functionaliteit
Gepubliceerd onder nummer: 202410 - 2300262
Datum: 2-feb

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument	Aanbestedingsdocument hfd. 4.2 SROI	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 5% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	De gemeente Beverwijk handhaaft de Social Return verplichting van 5% van de uiteindelijke opdrachtsom zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De gemeente onderkent dat de opdracht kapitaalintensief is en dat de arbeidscomponent relatief beperkt en specialistisch kan zijn. Om die reden is aangesloten bij het Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond, waarin ruimte wordt geboden voor alternatieve en passende vormen van invulling wanneer directe inzet binnen de opdracht niet of beperkt mogelijk is. De SROI verplichting is niet uitsluitend gekoppeld aan arbeidsgerelateerde kosten. Gezien de omvang en looptijd van de opdracht en de geboden flexibiliteit in de invulling acht de gemeente het gehanteerde percentage van 5% proportioneel. Het verzoek om het percentage te verlagen naar 2% en te beperken tot arbeidsgerelateerde kosten wordt daarom niet gehonoreerd.
2	Aanbestedingsdocument, PoC en PvE	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.4 PoC en PvE eis 4.4	In uw leidraad geeft u aan dat: "Om te waarborgen dat de aangeboden oplossing daadwerkelijk voldoet aan de beschreven eisen en wensen, wordt geen afzonderlijke Proof of Concept-fase ingericht. De gemeente Beverwijk borgt deze verificatie binnen de aanbestedingsprocedure door middel van een praktische demonstratie (demo)." Eis 4.4 uit uw PvE lijkt dit tegen te spreken, kunt u bevestigen dat de leidraad leidend is?	Het aanbestedingsdocument is leidend. Er wordt geen afzonderlijke Proof of Concept fase ingericht. De verificatie van de aangeboden oplossing vindt plaats via de demonstratie zoals beschreven in de leidraad. Eis 4.4 uit het Programma van Eisen is hiermee niet van toepassing en komt te vervallen.
3	Aanbestedingsdocument	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.2 training	Welke doelgroepen wilt u getraind zien worden?	De gemeente Beverwijk wenst in ieder geval de volgende doelgroepen getraind te zien worden: gebruikers, DIV (post en archief) en functioneel beheerders. Afhankelijk van de gekozen inrichting en de implementatieaanpak kan de behoefte aan training voor aanvullende doelgroepen in overleg nader worden bepaald.
4	Aanbestedingsdocument	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.2. Subgunningscriterium 1	Voor subgunningscriterium 1 Implementatieplan stelt u maximaal 8 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 12 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	De gemeente Beverwijk gaat akkoord met het verruimen van de maximale omvang voor de uitwerking van subgunningscriterium 1 Implementatieplan naar maximaal 12 pagina's A4, exclusief screenshots.
5	Aanbestedingsdocument	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.2 Subgunningscriterium 2	U vraagt in subgunningscriterium 2 aan de leveranciers om te beschrijven hoe de oplossing en implementatie kunnen bijdragen aan de gemeentelijke visie op dienstverlening, zou u uw visie op dienstverlening met Inschrijvers kunnen delen?	De gemeentelijke visie op dienstverlening is verwoord in de aanbestedingsstukken, waaronder het Programma van Eisen en de toelichting bij de subgunningscriteria. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van deze documenten beschrijven hoe hun oplossing en implementatie bijdragen aan toegankelijke, consistente en toekomstgerichte gemeentelijke dienstverlening. De gemeente verstrekt hiervoor geen aanvullende of afzonderlijke visiedocumenten.
6	Aanbestedingsdocument	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.2 Subgunningscriterium 2	Voor subgunningscriterium 2 Ondersteuning van digitale dienstverlening stelt u maximaal 6 pagina's A4 beschikbaar. Kunt u bevestigen dat dit exclusief screenshots is? Graag uw bevestiging.	De gemeente Beverwijk bevestigt dat de maximale omvang voor de uitwerking van subgunningscriterium 2 Ondersteuning van digitale dienstverlening 6 pagina's A4 bedraagt, exclusief screenshots.

7	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.2 Subgunningscriterium 3	Voor subgunningscriterium 3 Integraliteit stelt u maximaal 8 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 12 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	De gemeente Beverwijk gaat akkoord met het verruimen van de maximale omvang voor de uitwerking van subgunningscriterium 3 Integraliteit naar maximaal 12 pagina's A4, exclusief screenshots.
8	Aanbestedingsdocument hfd. 5.1.3 Demoscripts	U vraagt om tijdens de demonstratie het volgende te tonen: "Het uitvoeren van een migratievoorbeeld of demonstratie van integraties met bestaande systemen." Dit is voor Inschrijver onmogelijk, de migratie is een proces van meerdere weken zoals wij ook zullen beschrijven in het implementatieplan. Daarnaast hebben wij geen toegang tot derde applicaties waarmee gekoppeld moet worden. Wij kunnen enkel functioneel vertellen hoe de koppeling werkt maar live tonen is helaas onmogelijk. Graag uw akkoord dat dit onderdeel vervalt uit de demonstratie. Zo niet, dan verwachten wij van u een motivering waarom niet.	De gemeente Beverwijk onderkent dat een daadwerkelijke live uitvoering van een migratie of het leggen van koppelingen met derde applicaties tijdens de demonstratie niet realistisch is, mede gezien de doorlooptijd van dergelijke processen en het ontbreken van toegang tot externe systemen. Van Inschrijvers wordt daarom niet verwacht dat zij een live migratie of daadwerkelijke koppeling uitvoeren tijdens de demonstratie. In plaats daarvan kan dit onderdeel worden toegelicht door middel van een functionele demonstratie, schermopname, voorbeeldsituatie of andere visuele toelichting, waaruit blijkt hoe de migratie en integraties in de praktijk worden uitgevoerd en beheerst. Dit onderdeel blijft daarmee onderdeel van de demonstratie, maar wordt beoordeeld op de aantoonbaarheid en geloofwaardigheid van de aanpak, niet op een live technische uitvoering.
	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 2.8.12	Inschrijver levert een zaakstelsel inclusief KCS-functionaliteiten. Het door middel van integratie bellen en opnemen van de telefoon vanuit het zaakstelsel is zeer vergaande functionaliteit die zelden tot nooit gevraagd wordt in de markt. Inschrijver koppelt met de meest gangbare telefonie-oplossingen in de markt. Op het moment dat uw KCC-medewerker de telefoon aanneemt, zal er door de koppeling automatisch een contactmoment worden opgestart in het zaakstelsel. En indien aanwezig wordt direct de betreffende contactpersoon voorgesteld. Gaat u akkoord met deze werkwijze?
9	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 3.1.7	In Eis 3.1.7. vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van 2 omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.
10	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 3.1.10	De Oplossing van Inschrijver kan bestanden tot 1 GB uploaden. Echter is het vanuit het oogpunt van performance wenselijk om de standaard upload-limiet voor eindgebruikers te beperken tot 198 MB. Op verzoek kan deze limiet door uw functioneel beheerders tijdelijk worden opgehoogd. Gaat u akkoord met deze werkwijze?
11	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 2.8.15	KCC-functionaliteit van Inschrijver koppelt met de BRP, dit gebeurt conform de landelijke standaard (STUF 3.10). Alle data die binnen deze landelijke standaard valt komt mee in de koppeling. Gaat u hiermee akkoord?
12	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 2.8.24	Uit praktijkervaringen van bijna al onze klanten blijkt dat de door u gevraagde koppeling niet wenselijk is. Nieuws uit de gemeente wil je in de praktijk niet enkel met KCC medewerkers delen, maar juist breder op het intranet voor de gehele organisatie. Ons KCS biedt daarentegen wel functionaliteit om KCC- specifieke nieuwsberichten te tonen voor uw KCC-medewerkers. Gaat u akkoord met deze werkwijze?
			De gemeente Beverwijk beschreven werkwijze sluit aan bij hetgeen de gemeente Beverwijk met de gevraagde KCS-functionaliteit beoogt. Het is voldoende dat via een integratie met gangbare telefonie-oplossingen bij het aannemen van een telefoongesprek automatisch een contactmoment in het zaakstelsel wordt geregistreerd en, indien beschikbaar, de bijbehorende contactpersoon wordt getoond. Een diepgaandere technische integratie is niet vereist.
			De gemeente Beverwijk gaat akkoord met het beschikbaar stellen van twee omgevingen: een stagingomgeving en een productieomgeving. De stagingomgeving kan worden ingezet voor zowel test- als acceptatiedoeleinden. Een afzonderlijke test- en acceptatieomgeving is daarmee niet vereist.
			Ja. De door Inschrijver beschreven werkwijze past binnen hetgeen de gemeente Beverwijk beoogt. Het hanteren van een standaard uploadlimiet voor eindgebruikers, met de mogelijkheid om deze door functioneel beheerders tijdelijk te verhogen, is acceptabel. De exacte inrichting, waaronder limieten en beheersafspraken, wordt in overleg nader bepaald tijdens de implementatiefase.
			Ja. De door Inschrijver beschreven werkwijze sluit aan bij Eis 2.8.15. Het koppelen van de KCC-functionaliteit met de BRP conform de geldende landelijke standaard, waaronder STUF 3.10, waarbij de gegevens worden ontsloten die binnen deze standaard beschikbaar zijn, is acceptabel.
			De gemeente Beverwijk handhaaft Eis 2.8.24. De mogelijkheid om via het KCS een RSS-feed met nieuwsberichten te tonen blijft daarmee onderdeel van de gevraagde functionaliteit. Het staat Inschrijvers vrij om daarnaast aanvullende of alternatieve voorzieningen te bieden, zoals het tonen van KCC-specifieke nieuwsberichten voor KCC-medewerkers of het breder ontsluiten van nieuws via het intranet, mits dit naast en niet in plaats van de gevraagde functionaliteit wordt aangeboden.

13	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen. Eis 2.8.25	Content die op uw website staat, komt vanuit uw CMS-leverancier. Inschrijver acht deze eis relevant voor uw CMS-leverancier en niet voor een zaakstelsysteemleverancier, gaat u hiermee akkoord?	De gemeente Beverwijk bevestigt dat Eis 2.8.25 komt te vervallen. De ontsluiting en het beheer van content die op de gemeentelijke website wordt gepubliceerd valt onder de verantwoordelijkheid van de CMS-leverancier en maakt geen onderdeel uit van de gevraagde functionaliteit van het zaakstelsysteem.
14	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen. Eis 2.9.	Inschrijver levert een zaakstelsysteem. Onderdeel van ons zaakstelsysteem is de mogelijkheid tot gebruik van webformulieren. Inschrijver gaat er vanuit dat bij hoofdstuk 2.9 in plaats van formuliersysteem, zaakstelsysteem gelezen mag worden? Graag uw akkoord.	Ja. De gemeente Beverwijk bevestigt dat in hoofdstuk 2.9 waar wordt gesproken over een formuliersysteem, dit dient te worden gelezen als onderdeel van het zaakstelsysteem, waaronder de functionaliteit voor webformulieren.
15	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen. Eis 8.2	In wens 8.2 spreekt u over een koppeling met Fixi, echter in eis 3.5.1. lijkt u deze koppeling te eisen. Kunt u in het kader van een gelijk speelveld voor iedere Inschrijver aangeven of deze koppeling een eis of wens betreft. Graag uw reactie.	De gemeente Beverwijk bevestigt dat de koppeling met Fixi een wens betreft, zoals opgenomen in wens 8.2. De verwijzing naar Fixi in eis 3.5.1 dient niet te worden gelezen als een verplichte koppeling met deze specifieke applicatie, maar als een voorbeeld van een externe voorziening waarmee het zaakstelsysteem kan integreren. Aan eis 3.5.1 kan ook worden voldaan zonder een specifieke koppeling met Fixi.
16	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen. Eis 8.2	In wens 8.2 spreekt u over een koppeling met de iNavigator, echter in eis 3.5.3. lijkt u deze koppeling te eisen. Kunt u in het kader van een gelijk speelveld voor iedere Inschrijver aangeven of deze koppeling een eis of wens betreft. Graag uw reactie.	De gemeente Beverwijk bevestigt dat de koppeling met iNavigator een wens betreft, zoals opgenomen in wens 8.2. De vermelding van iNavigator in eis 3.5.3 dient niet te worden gelezen als een verplichte koppeling met deze specifieke applicatie, maar als een voorbeeld van een externe voorziening waarmee het zaakstelsysteem kan integreren. Aan eis 3.5.3 kan ook worden voldaan zonder een specifieke koppeling met iNavigator.
17	Bijlage A	Bijlage A Programma van Eisen. Eis 8.2	In wens 8.2 spreekt u over een koppeling met DigiD & eHerkenning, echter in eis 2.9.1. lijkt u deze koppeling te eisen. Kunt u in het kader van een gelijk speelveld voor iedere Inschrijver aangeven of deze koppelingen een eis of wens zijn. Graag uw reactie.	De gemeente Beverwijk verduidelijkt dat de ondersteuning van DigiD en eHerkenning onderdeel uitmaakt van de gevraagde functionaliteit zoals bedoeld in eis 2.9.1. De vermelding van DigiD en eHerkenning in wens 8.2 ziet op de wijze waarop deze voorzieningen technisch worden geïntegreerd binnen de oplossing. Het realiseren van authenticatie via DigiD en eHerkenning is daarmee vereist, maar de specifieke technische invulling of koppeling kan per Inschrijver verschillen.
18	Bijlage D	Bijlage D Tarievenblad	Op blad 1 bij de invulinstructies voor de eenmalige kosten spreekt u over kosten voor 'Dataconversie, transitie en migratie'. Dit is in tegenspraak met uw aanbestedingsdocument waarbij u aangeeft dat Dataconversie van lopende zaken wel onderdeel is van de aanbesteding maar niet van de prijsbeoordeling. Kunt u bevestigen dat de leidraad leidend is hierin?	Het aanbestedingsdocument is leidend. De dataconversie en migratie van lopende zaken maakt onderdeel uit van de opdracht en vindt plaats in samenspraak met de gemeente Beverwijk. De migratie van afgesloten zaken is niet in scope van de opdracht. Zie ook beantwoording vraag 53.
19	Bijlage D	Bijlage D Tarievenblad	Op tabblad 1 (invulinstructies) spreekt u over een duur van 10 jaar voor de jaarlijkse kosten. Op tabblad 2 (tarievenblad) wordt gerekend met 12 jaar. Inschrijver gaat er vanuit dat tabblad 2 leidend is en de 10 jaar uit tabblad 1 een omissie betreft? Klopt de interpretatie van inschrijver?	Ja. Er is sprake van een verschrijving in tabblad 1 (invulinstructies). Tabblad 2 (Tarievenblad) is leidend. De vermelding van 10 jaar in tabblad 1 is een omissie.
20	Bijlage D	Bijlage D Tarievenblad	U spreekt in het tarievenblad over 43.040 inwoners. Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruikmaken van de oplossing?	De gemeente Beverwijk gaat op dit moment uit van circa 399 gebruikers die gebruik zullen maken van de oplossing. Dit aantal is indicatief en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend.
21	Bijlage E	Bijlage E, Conceptovereenkomst art. 3.3	Inschrijver kan enkel met het factureringsschema akkoord gaan met dien verstande dat de laatste 30% niet achter gehouden mag worden voor restpunten die buiten de invloedssfeer van de leverancier liggen. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente Beverwijk handhaaft het factureringsschema zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De laatste 30% van de eenmalige vergoeding is verschuldigd na oplevering van de restpunten, waaronder koppelingen, datamigratie en nazorg. Hierbij geldt dat uitsluitend restpunten die toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer aanleiding kunnen zijn voor het achterhouden van betaling. Restpunten die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, kunnen niet leiden tot het opschorten van betaling, mits hierover tijdig afstemming heeft plaatsgevonden met de Opdrachtgever.

22	Bijlage E	Bijlage E, Conceptovereenkomst art. 3.4	Kunt u de omschrijving van dit artikel nader specificeren voor inschrijvers. Refereert u hier aan artikel 2.1 van de overeenkomst of refereert u hier aan de beoogde go-live datum van 21-12-2026? Graag uw verduidelijking.	Artikel 3.4 van de conceptovereenkomst ziet op de uitvoering van de opdracht vanaf het moment dat de overeenkomst in werking treedt, zoals bepaald in artikel 2.1 van de overeenkomst. Dit artikel refereert niet aan de beoogde go live datum van 21 12 2026. Deze datum is opgenomen als doelstelling voor de implementatieplanning en dient door inschrijvers te worden meegenomen in hun aanpak en planning, maar vormt geen zelfstandig contractueel start of ijkmoment voor de verplichtingen uit artikel 3.4. De contractuele verplichtingen uit artikel 3.4 gelden derhalve vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, ongeacht de uiteindelijke datum van livegang.
23	Bijlage M	Bijlage M	Het valt inschrijver op dat u een eigen format heeft meegestuurd voor de beantwoording, Inschrijver zou graag haar eigen format willen gebruiken, is dit akkoord voor u?	Nee. Inschrijvers dienen gebruik te maken van het door de gemeente Beverwijk beschikbaar gestelde format voor de beantwoording van de subgunningscriteria. Afwijkingen van dit format zijn niet toegestaan.
24	GIBIT	GIBIT, artikel 1.30	Is Aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat artikel 1.30 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk is niet bereid artikel 1.30 van de GIBIT 2023 te wijzigen zoals voorgesteld. De huidige formulering borgt dat het overeengekomen gebruik niet uitsluitend wordt beperkt tot expliciet benoemde informatie, maar mede ziet op het gebruik dat voor de leverancier redelijkerwijs kenbaar had moeten zijn, gelet op de aanbestedingsstukken, de context van de opdracht en de professionele rol van de leverancier. Een beperking tot uitsluitend expliciet kenbaar gemaakte informatie zou afbreuk doen aan deze zorg en onderzoeksverplichting en is daarmee niet wenselijk. De aanbestedingsstukken bevatten voldoende informatie om het beoogde gebruik van de ICT prestatie te kunnen bepalen.
25	GIBIT	GIBIT, artikel 2.3	Indien op een later moment de toepassing van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier tussen partijen worden overeengekomen, kan de laatste zin van deze bepaling geen stand houden. Dan gelden immers de later overeengekomen afspraken. Aanbestedende dienst dient de laatste zin van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk is niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van de laatste zin van artikel 2.3 van de GIBIT 2023. Artikel 2.3 beoogt te voorkomen dat algemene of specifieke voorwaarden van de leverancier stilzwijgend of impliciet van toepassing worden verklaard. Indien partijen op een later moment uitdrukkelijk en schriftelijk andere voorwaarden of bedingen overeenkomen, geldt daarvoor het reguliere contractuele wijzigingsmechanisme en de rangorderegeling zoals opgenomen in de overeenkomst en de GIBIT. In dat geval is geen sprake van strijd met artikel 2.3, aangezien het dan gaat om bewust overeengekomen afwijkingen en niet om eenzijdig van toepassing verklaarde voorwaarden. De bepaling kan derhalve onverkort in stand blijven.
26	GIBIT	GIBIT, artikel 2.3	De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van Inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?	De gemeente Beverwijk kan dit niet bevestigen. De omvang van het gebruiksrecht wordt bepaald door de overeenkomst, de aanbestedingsstukken en de GIBIT 2023. Het gebruiksrecht dient voor alle inschrijvers op gelijke en transparante wijze te gelden. Door de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van een individuele inschrijver leidend te verklaren voor de omvang van het gebruiksrecht, zou sprake zijn van een inschrijversspecifieke invulling die afbreuk doet aan dit gelijke speelveld. Dat is niet wenselijk. Indien en voor zover door inschrijver gehanteerde SaaS gebruiksvoorwaarden niet strijdig zijn met de overeenkomst en de GIBIT 2023 en uitsluitend een nadere praktische uitwerking vormen, kunnen deze na gunning worden betrokken bij de uitvoering. Zij zijn echter niet leidend en maken niet automatisch onderdeel uit van de overeenkomst.

27	GIBIT	GIBIT, artikel 4.2.1	<p>Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Ultraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2.1) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een laatste herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk kan niet instemmen met het voorgestelde vervangen van artikel 4.2.1) van de GIBIT 2023. De bepaling ziet uitsluitend op de specifieke en expliciet vastgelegde einddatum van de implementatie. Deze datum is van wezenlijk belang voor de bedrijfsvoering van de gemeente Beverwijk en moet daarom als fataal worden aangemerkt. Daarbij wordt onderkend dat implementatie een gezamenlijke inspanning vergt. De GIBIT voorziet reeds in een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de medewerkingsverplichtingen van opdrachtgever en de mogelijkheid om afhankelijkheden en risico's tijdig te adresseren in het implementatieplan. Het opnemen van een generieke herstelkans voorafgaand aan verzuim zou afbreuk doen aan de noodzakelijke zekerheid over tijdige oplevering en is daarom niet wenselijk. Dit laat onverlet dat partijen in de uitvoering binnen de kaders van de overeenkomst zorgvuldig en in overleg omgaan met planning, voortgang en eventuele knelpunten.</p>
28	GIBIT	GIBIT, artikel 6.1	<p>Wat niet in de overeenkomst is opgenomen, wordt ook niet geleverd. Is aanbestedende dienst bereid deze bepaling aan te passen zodat daar in plaats van 'tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden', komt te staan: 'Indien dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is bepaald'? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk is niet bereid artikel 6.1 van de GIBIT 2023 aan te passen zoals voorgesteld. De huidige formulering borgt dat de leverancier verantwoordelijk is voor de implementatie van de ICT prestatie voor zover deze naar haar aard implementeerbaar is, ook wanneer dit niet voor ieder onderdeel expliciet en afzonderlijk is uitgeschreven in de overeenkomst. Het beperken van de implementatieverplichting tot uitsluitend datgene wat nadrukkelijk is benoemd, zou het risico introduceren dat essentiële implementatiestappen buiten de scope vallen, terwijl deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een correct en volledig gebruik van de oplossing. Dat acht de gemeente Beverwijk niet wenselijk. De aanbestedingsstukken bieden voldoende context om de omvang van de implementatieverplichting te bepalen.</p>
29	GIBIT	GIBIT, artikel 6.5	<p>Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk is niet bereid artikel 6.5 van de GIBIT 2023 aan te passen zoals voorgesteld. Artikel 6.5 ziet op situaties waarin tijdens de implementatie blijkt dat aanpassingen aan het applicatielandschap noodzakelijk zijn die door de leverancier niet zijn voorzien, maar redelijkerwijs wel hadden behoren te worden voorzien. De bepaling beoogt het risico hiervan neer te leggen bij de partij die gelet op haar deskundigheid en kennispositie het beste in staat is deze risico's vooraf te onderkennen. Het beperken van deze bepaling tot gevallen waarin sprake is van volledige verwijtbaarheid zou de strekking van de bepaling uithollen en leiden tot een onevenwichtige risicoverdeling. Dat acht de gemeente Beverwijk niet wenselijk. De aanbestedingsstukken bieden voldoende informatie over het applicatielandschap om deze risico's te kunnen inschatten en te adresseren in de inschrijving en het implementatieplan.</p>
30	GIBIT	GIBIT, artikel 7.2.1)	<p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om aan sub 1) toe te voegen dat deze verantwoordelijkheid niet op Leverancier zal komen te rusten op het moment dat zij niet tijdig bekend is geworden met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, en het niet tijdig bekend worden met deze feiten niet aan Leverancier toegerekend kan worden. Inschrijver heeft in lijn met voornoemde een voorstel hieronder opgenomen van de wijze waarop sub 1) zal komen te luiden. Is Aanbestedende dienst deze toevoeging te doen? Zo niet, waarom niet?</p> <p>"1) in het geval van Dienstverlening op afstand: bij Leverancier, tenzij Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen wegens redenen die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn."</p>	<p>De gemeente Beverwijk is niet bereid de voorgestelde toevoeging aan artikel 7.2.1) van de GIBIT 2023 over te nemen. Artikel 7.2.1) belegt de verantwoordelijkheid voor het tijdig signaleren van noodzakelijke medewerking van derde partijen bij de leverancier in geval van dienstverlening op afstand. Deze keuze sluit aan bij de rol en deskundigheid van de leverancier, die het beste zicht heeft op de afhankelijkheden binnen haar oplossing en de daarbij betrokken derden. Het opnemen van een uitzondering op basis van het al dan niet tijdig bekend zijn met bepaalde feiten zou leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en tot discussies in de uitvoering. Dat acht de gemeente Beverwijk niet wenselijk. De bepaling laat onverlet dat omstandigheden die redelijkerwijs niet aan de leverancier kunnen worden toegerekend, in de uitvoering in overleg tussen partijen worden opgepakt binnen de bestaande kaders van de overeenkomst.</p>

31	GIBIT	GIBIT, artikel 9.3	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen, waarbij beide Partijen verantwoordelijk zijn ervoor te zorgen dat de in de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bigeste)de plannings passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. De in dit artikel genoemde zorgplicht dient als gevolg daarvan te rusten op beide partijen. Is aanbestedende dienst bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen op een wijze waarbij hieruit zal volgen dat de zorgplicht op beide partijen komt te rusten? Zo niet, waarom niet?	De gemeente Beverwijk is niet bereid de tweede zin van artikel 9.3 van de GIBIT 2023 aan te passen zoals voorgesteld. Artikel 9.3 belegt de zorgplicht voor het bewaken van termijnen en plannings expliciet bij de leverancier, omdat deze partij verantwoordelijk is voor de uitvoering van de implementatie en de inrichting van de Acceptatieprocedure. Dit sluit aan bij de professionele rol en deskundigheid van de leverancier. Dat de implementatie een gezamenlijke inspanning vergt, wordt door de gemeente Beverwijk onderschreven. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid is reeds geborgd via de medewerkingsverplichtingen van opdrachtgever en de verplichting tot overleg en afstemming binnen het Implementatieplan. Het expliciet verdelen van de zorgplicht over beide partijen zou leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en daarmee het risico vergroten op discussies tijdens de uitvoering. Dat acht de gemeente Beverwijk niet wenselijk.
32	GIBIT	GIBIT, artikel 10.10	Inschrijver gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Leverancier eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel en dat Opdrachtgever (overeenkomstig artikel 6:265 BW) niet tot ontbinding zal overgaan als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk kan dit niet bevestigen in de door inschrijver verzochte zin en ziet geen aanleiding artikel 10.10 van de GIBIT 2023 aan te passen of nader te beperken. Artikel 10.10 voorziet in een escalatie bij het structureel niet halen van overeengekomen service levels en bevat reeds waarborgen, waaronder het verlangen van een verbeterplan en overleg op directieniveau. Ontbinding is daarbij een ultimum remedium. Voor zover relevant geldt dat de wettelijke bepalingen, waaronder artikel 6:265 BW, onverkort van toepassing zijn. Dit betekent onder meer dat ontbinding alleen aan de orde kan zijn bij een tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt gelet op haar aard en betekenis. Het expliciet opnemen van aanvullende bevestigingen of beperkingen acht de gemeente Beverwijk niet noodzakelijk en niet wenselijk, aangezien dit afbreuk zou doen aan de systematiek en werking van de GIBIT.
33	GIBIT	GIBIT, artikel 10.12 ii	1. Inschrijver zal de interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand houden, maar zoekt Aanbestedende dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, onderzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Leverancier is toe te rekenen, dan wel buiten de macht van Leverancier valt'. Is Aanbestedende dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk is niet bereid de voorgestelde aanvullingen op artikel 10.12 sub ii van de GIBIT 2023 over te nemen. Opdrachtgever verduidelijkt de reikwijdte van deze bepaling als volgt: Artikel 10.12 sub ii beoogt te waarborgen dat de ICT-prestatie gedurende de looptijd van de overeenkomst geschikt blijft voor gegevensuitwisseling met het gemeentelijke applicatielandschap. Deze verplichting ziet op onderdelen van het applicatielandschap voor zover deze voor de opdrachtnemer redelijkerwijs kenbaar zijn of in de gemeentelijke context gebruikelijk en voorzienbaar zijn, inclusief ontwikkelingen die binnen de looptijd van de overeenkomst op een normale wijze mogen worden verwacht. De bepaling heeft niet tot doel om opdrachtnemer te verplichten tot aanpassingen die voortkomen uit onvoorziene, niet-gebruikelijke of disproportionele wijzigingen in het applicatielandschap van derden. Dergelijke situaties worden, indien zij zich voordoen, gezamenlijk beoordeeld conform de bestaande afspraken in de GIBIT. Voor afhankelijkheden van derde partijen geldt reeds een evenwichtige regeling binnen de GIBIT. Het opnemen van een generieke uitzondering, zoals voorgesteld, zou deze regeling doorkruisen en kan leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheidsverdeling. De huidige bepaling blijft daarom ongewijzigd van kracht.
34	GIBIT	GIBIT, artikel 11.5	Het is in het belang van beide Partijen dat facturen binnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verstuurd. Inschrijver wenst nadrukkelijk met Aanbestedende dienst overeen te komen dat, indien facturatie echter onverhoopt om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor Inschrijver inhoudt en dat Aanbestedende dienst Inschrijver bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt, waarbij inschrijver een redelijke termijn wordt geboden om de facturen alsnog te versturen. Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk is niet bereid artikel 11.5 van de GIBIT 2023 aan te passen of nader te verruimen zoals voorgesteld. Artikel 11.5 bevat duidelijke termijnen voor facturatie en beoogt daarmee tijdige en controleerbare financiële afwikkeling te borgen. Het expliciet uitsluiten van enig rechtsgevolg bij overschrijding van deze termijnen zou afbreuk doen aan dit doel en is daarom niet wenselijk. Dit laat onverlet dat de gemeente Beverwijk in de praktijk zorgvuldig en redelijk omgaat met facturatie en eventuele onduidelijkheden daarover. De bepaling zoals opgenomen in de GIBIT biedt daarvoor reeds voldoende ruimte binnen de bestaande wettelijke en contractuele kaders. Een aanvullende verplichting voor de gemeente Beverwijk om de leverancier actief te attenderen op het overschrijden van facturatietermijnen acht zij niet passend.

35	GIBIT	GIBIT, artikel 11.10	<p>Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om naast de drie genoemde opties (instemmen met de vergoeding, de prestatie beperken of de overeenkomst beëindigen) ook het weigeren van de vergoeding als optie op te nemen. Aanbestedende dienst kan dan indien zij niet bereid is een hogere vergoeding te voldoen, dan voor de minst verstrekkende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat aanbestedende dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt.</p> <p>Is Aanbestedende dienst bereid tot de genoemde aanpassing? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk is niet bereid artikel 11.10 van de GIBIT 2023 aan te passen door het weigeren van de vergoeding als afzonderlijke optie toe te voegen.</p> <p>Artikel 11.10 ziet op uitzonderlijke situaties waarin sprake is van onvoorzienbare en niet toerekenbare omstandigheden die leiden tot een aanzienlijke kostenverhoging. De bepaling bevat een evenwichtige set aan opties waarmee de gemeente Beverwijk kan kiezen voor een proportionele en passende reactie, waaronder het beperken van de prestatie of het beëindigen van de overeenkomst.</p> <p>Het expliciet toevoegen van het weigeren van de vergoeding als afzonderlijke optie zou de systematiek van dit artikel doorkruisen en het evenwicht in de risicoverdeling verstoren. Indien de gemeente Beverwijk niet bereid is in te stemmen met vergoeding van de kostenverhoging, ligt het in de rede dat zij kiest voor één van de reeds benoemde alternatieven.</p> <p>Van een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging is daarbij geen sprake, aangezien beëindiging uitsluitend plaatsvindt binnen de kaders en voorwaarden zoals vastgelegd in de GIBIT en de overeenkomst.</p>
36	GIBIT	GIBIT, artikel 13.4	<p>Artikel 13.4 ziet uitsluitend toe op het delen van informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in noodzakelijke uitleggevallen waarin Opdrachtgever juridisch gebonden is daartoe uitleg te verschaffen; - uitsluitend met derden waarvan het noodzakelijk is dat zij over deze informatie beschikken; - waarbij de informatie zo beperkt mogelijk wordt gehouden; en - <p>Opdrachtgever Leverancier vooraf tijdig informeert over het delen daarvan.</p> <p>Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk is niet akkoord met de voorgestelde beperking van artikel 13.4 van de GIBIT 2023.</p> <p>Artikel 13.4 regelt het recht van de gemeente Beverwijk om de in artikel 13.3 bedoelde informatie met derden te delen, onder meer ten behoeve van verantwoording, toezicht, toetsing en rechtsbescherming. Dit recht is bewust ruim geformuleerd en niet beperkt tot uitsluitend wettelijke verplichte uitleggevallen.</p> <p>Het beperken van dit recht tot vooraf gedefinieerde situaties, specifieke derden of aanvullende voorwaarden zou afbreuk doen aan de transparantie en controleerbaarheid van algoritmische toepassingen en is daarom niet wenselijk.</p> <p>De gemeente Beverwijk zal bij het delen van informatie vanzelfsprekend zorgvuldig omgaan met vertrouwelijkheid en proportionaliteit, maar ziet geen aanleiding dit verder contractueel te beperken.</p>
37	GIBIT	GIBIT, artikel 19.2	<p>Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, van deze hostingpartij tot schadelijkheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk kan niet instemmen met het voorstel om overmacht van de door inschrijver ingeschakelde hostingpartij aan te merken als overmacht van de inschrijver in de zin van artikel 19.2 van de GIBIT 2023.</p> <p>De hostingpartij maakt onderdeel uit van de door inschrijver gekozen leveringsketen. De risico's die samenhangen met deze keuze, waaronder beschikbaarheid en continuïteit van de hostingdienst, behoren tot de verantwoordelijkheid van de inschrijver.</p> <p>Het gelijkstellen van overmacht bij een derde aan overmacht van de inschrijver zou afbreuk doen aan deze risicoallocatie en is daarom niet wenselijk.</p> <p>Dit laat onverlet dat in uitzonderlijke situaties waarin daadwerkelijk sprake is van overmacht in de zin van artikel 19, de bepaling onverkort van toepassing is.</p>
38	GIBIT	GIBIT, artikel 20.3	<p>Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gemeente Beverwijk kan niet instemmen met het op voorhand vastleggen dat geen sprake is van maatwerk en dat het gebruiksrecht uitsluitend niet overdraagbaar, niet exclusief en niet sub licentieerbaar is zoals voorgesteld.</p> <p>Artikel 20.3 van de GIBIT 2023 voorziet in een evenwichtige regeling voor intellectuele eigendom en gebruiksrechten, waarbij de aard van de geleverde prestaties bepalend is. Het vooraf uitsluiten van maatwerk kan leiden tot onduidelijkheid indien tijdens de uitvoering aanpassingen of inrichtingen plaatsvinden die kwalificeren als maatwerk in de zin van de GIBIT.</p> <p>Daarnaast acht de gemeente Beverwijk het niet wenselijk om het gebruiksrecht verder te beperken dan volgt uit de overeenkomst en de GIBIT 2023. Dit mede gelet op de publieke taak van de gemeente Beverwijk en de noodzaak om de ICT prestatie binnen de gemeentelijke organisatie te kunnen gebruiken overeenkomstig het overeengekomen gebruik.</p> <p>De omvang en aard van het gebruiksrecht volgen derhalve uit de overeenkomst en de GIBIT 2023 en niet uit een eenzijdige verklaring van inschrijver.</p>

39	GIBIT	GIBIT, artikel 20.4	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegeedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	De gemeente Beverwijk kan bevestigen dat de overeenkomst niet ziet op de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als zelfstandige opdracht. De opdracht betreft primair de levering en implementatie van een SaaS oplossing. Dit neemt niet weg dat in het kader van implementatie en gebruik van de oplossing aanpassingen, configuraties of uitbreidingen kunnen plaatsvinden die kwalificeren als maatwerkprogrammatuur in de zin van de GIBIT 2023. Voor zover daarvan sprake is, is artikel 20.4 van toepassing op die betreffende programmatuur. Artikel 20.4 ziet derhalve niet op de standaardfunctionaliteit van de aangeboden SaaS oplossing, maar uitsluitend op eventueel maatwerk dat in het kader van de uitvoering van de overeenkomst tot stand komt.
40	GIBIT	GIBIT, artikel 23	In aanvulling op artikel 23 komen Partijen overeen dat een verzoek tot vervanging van personeel te allen tijde in goed overleg zal worden afgestemd. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente Beverwijk ziet geen aanleiding om artikel 23 van de GIBIT 2023 aan te vullen zoals voorgesteld. Artikel 23 voorziet reeds in een evenwichtige regeling ten aanzien van vervanging van personeel, waarbij overleg en zorgvuldigheid impliciet onderdeel zijn van de uitvoering van de overeenkomst. Een aanvullende bepaling acht de gemeente Beverwijk niet noodzakelijk. Dit laat onverlet dat partijen in de uitvoering in goed overleg handelen waar dit redelijkerwijs aan de orde is.
41	GIBIT	GIBIT, artikel 24.10	Leverancier wenst het volgende aan artikel 24 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Beverwijk kan niet akkoord gaan met het voorgestelde toevoegen van deze bepaling aan artikel 24 van de GIBIT 2023. De GIBIT bevat reeds een evenwichtige en samenhangende regeling voor de gevolgen van ontbinding, waaronder de financiële afwikkeling en de vraag in hoeverre reeds verrichte prestaties voor vergoeding in aanmerking komen. Het generiek uitsluiten van ongedaanmaking en het onverkort laten voortbestaan van betalingsverplichtingen zou afbreuk doen aan deze systematiek. Ontbinding is bedoeld als rechtsmiddel bij tekortkomingen en dient partijen in staat te stellen de gevolgen daarvan op evenwichtige wijze te beëindigen of ongedaan te maken voor zover dat redelijk en juridisch aan de orde is. Het voorgestelde beding beperkt dit onevenredig en is daarom niet wenselijk. De gemeente Beverwijk ziet dan ook geen aanleiding om artikel 24 op dit punt aan te passen.
42	Aanbestedingsdo	Samenvoegen en split	Oprachtgever schrijft in par. 1.5: "Dit betekent dat ook combinaties van partijen kunnen inschrijven die via een bewezen en stabiele koppeling de functionaliteiten van zaakgericht werken en klantcontactbeheer combineren, mits dit resulteert in één herkenbare gebruikerservaring en één aanspreekpunt." Hieruit trekt Inschrijver de conclusie dat inschrijven in combinatie met meerdere partijen opportuun is. Vervolgens schrijft Oprachtgever in par. 1.6: "De projectgroep heeft uitgesproken dat het risico op suboptimale werking - zeker in relatie tot het KCC - kleiner is bij één geïntegreerde opdracht dan bij versnippering over meerdere leveranciers". Dit wekt bij Inschrijver de indruk dat uw projectgroep geen voorkeur heeft, sterker nog heeft uitgesproken, dat een versnippering van de Oplossing over meerdere leveranciers niet de voorkeur geniet. Dat nodigt niet uit tot het inschrijven in combinatie. Gaarne uw verduidelijking.	Inschrijven door een combinatie van partijen is toegestaan, mits wordt voldaan aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, waaronder het realiseren van één herkenbare gebruikerservaring en één aanspreekpunt voor de gemeente Beverwijk. De passages in paragraaf 1.5 en 1.6 dienen in samenhang te worden gelezen. Paragraaf 1.6 bevat een inhoudelijke aandachtspunt ten aanzien van risico's op suboptimale werking bij versnippering over meerdere leveranciers, met name in relatie tot het KCC. Dit betreft geen uitsluiting en geen voorkeur in de aanbestedingsprocedure. De aanbesteding kent geen percelen en geen voorkeursconstructie voor één enkele leverancier of voor combinaties. Zowel individuele inschrijvingen als combinaties worden gelijkwaardig beoordeeld op basis van de gestelde eisen en gunningscriteria. Het is aan Inschrijvers om, ongeacht de gekozen samenwerkingsvorm, overtuigend aan te tonen dat zij een geïntegreerde oplossing leveren die voldoet aan de eisen ten aanzien van integraliteit, gebruikerservaring en regie.
43	Aanbestedingsdo	Vormvereisten SGC 1	Voor de uitwerking van SGC 1 stelt Oprachtgever maximaal 8 pagina's A4 en 1 pagina A3 voor de planning beschikbaar. Er wordt een volledig implementatieplan uitgevraagd met minimaal 5 onderdelen die verdeeld zijn in een reeks aanzienlijke subonderdelen. Gezien het aantal onderdelen, het karakter van de onderdelen en de reeks beoordelingsaspecten waarop Oprachtgever toetst, verzoekt Inschrijver het maximum aantal pagina's te laten vervallen of minimaal te verruimen naar 25 pagina's. Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte in te gaan op alle uitgevraagde onderdelen en beoordelingsaspecten.	Zie beantwoording vraag 4.
44	Aanbestedingsdo	Beoordelingsteam	Welke rollen zijn namens Oprachtgever vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam omvat vertegenwoordigers vanuit informatiemanagement, functioneel beheer, ICT, bestuurlijke besluitvorming, archivering, KCC & Frontoffice Burgerzaken en de ondernemingsraad.

45	Bijlage A PvE	Hoofdstuk 8 Wensen	Oprachtgever beschrijft in hoofdstuk 8 Wensen de optionele functionaliteiten. In welke mate en op welke wijze wordt het kunnen voldoen aan deze optionele wensen meegenomen in de beoordeling door het beoordelingsteam?	De in hoofdstuk 8 opgenomen optionele wensen maken geen onderdeel uit van de gunningscriteria en worden derhalve niet afzonderlijk beoordeeld of gescoord. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de gunningscriteria en subgunningscriteria zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Het al dan niet kunnen voldoen aan optionele wensen heeft geen directe invloed op de puntentoekening.
46	Bijlage A PvE	2.8.8	Het KCS biedt de mogelijkheid om sjablonen of templates in te stellen voor standaardantwoorden naar de klant (bijvoorbeeld Fixi, sociale berichtenverkeer). Inschrijver begrijpt onvoldoende wat met deze eis wordt bedoeld. Gaag uw verduidelijking.	Met deze eis wordt bedoeld dat het KCS de mogelijkheid biedt om sjablonen of standaardantwoorden vast te leggen, zodat KCC-medewerkers veelvoorkomende antwoorden eenvoudig kunnen opslaan, beheren en hergebruiken bij communicatie met klanten (bijvoorbeeld via Fixi, sociale media of berichtenverkeer).
47	Bijlage A PvE	2.8.20	Het KCS en de Oplossing hebben de mogelijkheid om onafhankelijk van elkaar te kunnen draaien. Wat bedoelt Oprachtgever met deze eis? Het leveren van een KCS is toch onderdeel van de oplossing?	Met deze eis wordt bedoeld dat de KCS-functionaliteit en de overige onderdelen van de oplossing zodanig zijn ingericht dat zij functioneel onafhankelijk kunnen opereren, bijvoorbeeld ten aanzien van beschikbaarheid en continuïteit. Het KCS maakt onderdeel uit van de totale oplossing, maar een tijdelijke verstoring of onderhoud aan andere onderdelen van de oplossing mag niet automatisch betekenen dat de KCS-functionaliteit niet beschikbaar is (en vice versa). De eis ziet daarmee op robuustheid en ont koppeling in gebruik, niet op het losstaand leveren van een KCS buiten de oplossing. De eis blijft hiermee ongewijzigd van kracht.
48	Bijlage A PvE	2.8.25	Is er verschil tussen eis 2.8.25 en 2.8.14? Zo ja, gaarne uw toelichting.	Ja. Eis 2.8.14 en eis 2.8.25 overlappen inhoudelijk. Om interpretatieverschillen te voorkomen bevestigt de gemeente Beverwijk dat eis 2.8.25 komt te vervallen. Eis 2.8.14 blijft ongewijzigd van kracht en vormt het uitgangspunt voor de gevraagde functionaliteit.
49	Bijlage A PvE	2.8.29	Is er verschil tussen eis 2.8.29 en 2.8.2? Zo ja, gaarne uw toelichting.	Ja, er is een verschil tussen eis 2.8.29 en eis 2.8.2. Eis 2.8.2 ziet op het registreren en afhandelen van terugbelverzoeken binnen het KCS. Eis 2.8.29 bevat hierop een aanvullende functionaliteit, namelijk dat een medewerker die een terugbelverzoek ontvangt dit verzoek zelf kan doorzetten naar een andere medewerker, waarbij de KCC-medewerker de verdere afhandeling en routing kan volgen.
50	Bijlage A PvE	2.10.3 t/m 2.10.5	Zijn eisen 2.10.3 en 2.10.4 en 2.10.5 onderdeel van de uitgevraagde component Persoonlijke pagina? Zo nee, gaarne uw verduidelijking en toelichting op welke componenten deze eisen betrekking hebben.	Nee. Eisen 2.10.3 tot en met 2.10.5 hebben geen betrekking op de Persoonlijke pagina (PIP) voor externe gebruikers zoals inwoners en bedrijven. Deze eisen zien op de landingspagina voor interne gebruikers binnen de oplossing, bijvoorbeeld medewerkers die inloggen op het zaakstelsel of het KCS. De Persoonlijke pagina (PIP) is bedoeld voor externe gebruikers en valt buiten de scope van deze specifieke eisen.
51	Bijlage A PvE	Bestuurlijke besluitvorming	Het is Inschrijver niet helder wat de scope is van het onderdeel Bestuurlijke Besluitvorming. In eis 2.12.23 stelt Oprachtgever dat Oplossing moet koppelen met een vergadersysteem en publicatievoorzieningen. In eis 3.5.1 beschrijft Oprachtgever dat de Oplossing moet koppelen met de vergaderapplicatie iBabs. Vervolgens beschrijft Oprachtgever een diversiteit aan eisen die onderdeel uitmaken van het Vergaderproces en Besluitvormingsproces. Bijvoorbeeld: 2.12.3, 2.12.16, 2.12.17, 2.13.18 Het is bij de uitvraag van een Zaakstelsel oplossing zeer ongebruikelijk dat Oprachtgever agendeer- en vergaderfuncties uitvraagt als onderdeel van de aan te bieden Oplossing. Hiervoor zijn gespecialiseerde partijen op de markt zoals iBabs. In eis 3.5.1 stelt Oprachtgever ook dat Oplossing moet koppelen met iBabs. Inschrijver verzoekt de scope van het bestuurlijke besluitvormingsproces van de Oplossing te beperken tot het opstellen, beoordelen en accorderen van voorstellen inclusief het archiveren van de besluitenlijst. En de eisen mbt agenda- en vergaderfunctionaliteit buiten scope te laten en onderdeel te laten zijn van de vergaderapplicatie iBabs waarmee wordt gekoppeld.	De gemeente Beverwijk verduidelijkt dat de scope van het onderdeel Bestuurlijke Besluitvorming ziet op het zaakgericht ondersteunen van het bestuurlijke besluitvormingsproces, waaronder in ieder geval het opstellen, beoordelen, accorderen, vastleggen en archiveren van voorstellen, besluiten en besluitenlijsten. De aanbesteding schrijft niet voor dat agendeer- en vergaderfunctionaliteit als zelfstandige module onderdeel moet uitmaken van het zaakstelsel. Indien een Inschrijver beschikt over een geïntegreerde vergadermodule binnen de aangeboden oplossing, dient deze module te voldoen aan de daarvoor gestelde eisen in het Programma van Eisen. Indien een Inschrijver geen geïntegreerde vergadermodule aanbiedt, dient het zaakstelsel via koppelingen samen te werken met een externe vergaderapplicatie, zoals iBabs, conform de gestelde koppelvakeisen. In dat geval worden de agendeer- en vergaderfunctionaliteiten door deze externe applicatie verzorgd. De eisen met betrekking tot bestuurlijke besluitvorming dienen in samenhang te worden gelezen en zijn bedoeld om zowel een geïntegreerde oplossing als een oplossing op basis van koppelingen mogelijk te maken, mits de samenhang, traceerbaarheid en archivering van het besluitvormingsproces worden geborgd.

52	Bijlage A PvE	3.5.1	Oprichtgever beschrijft in deze eis: Oplossing moet integreren met ondermeer MS 365 (en andere Microsoft producten), BRP, iBabs, Fixi en andere kernapplicaties, zoals koppelingen met het Diginetwerk. De vermelding "en andere Microsoft producten" en "en andere vakapplicaties" maakt deze eis voor Inschrijvers niet heel specifiek en op meerdere manieren interpreteerbaar. Inschrijver verzoekt Oprichtgever een eis te formuleren waarin een opsomming is opgenomen van alle vereiste koppelingen zodat voor alle Inschrijvers klip en klaar is welke integraties onderdeel zijn van de scope van de aanbesteding.	De opsomming in eis 3.5.1 is niet limitatief bedoeld. Met de verwijzingen naar onder meer Microsoft 365, BRP, iBabs, Fixi en andere kernapplicaties wordt beoogd aan te geven dat de oplossing in staat moet zijn om te integreren met relevante en gangbare applicaties binnen het gemeentelijk applicatielandschap. De aanduidingen "en andere Microsoft producten" en "en andere (vak)applicaties" zijn bewust opgenomen om ruimte te laten voor integratie met applicaties die op dit moment in gebruik zijn of gedurende de looptijd van de overeenkomst in gebruik worden genomen. De gemeente Beverwijk verstrekt geen uitputtende opsomming van alle vereiste koppelingen. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij aantonen dat hun oplossing beschikt over adequate integratiemogelijkheden, gebaseerd op open standaarden en gangbare koppelvlakken, zoals nader uitgewerkt in het Programma van Eisen.
53	Bijlage A PvE	4.1	Inschrijver beschrijft: "De Oplossing bevat een concept implementatieplan....voor: Migratie". Waarom wordt "migratie" hier uitgevraagd als onderdeel van het implementatieplan? Immers, in paragraaf 1.4 van het Aanbestedingsdocument wordt in de laatste bullet op blz. 6 benoemd dat in deze aanbesteding géén inschatting of <i>planvorming</i> wordt gevraagd tav de migratie van lopende zaken. En het migreren van afgesloten zaken buiten scope van de opdracht valt. Kan Oprichtgever de bullet "migratie" schrappen uit deze eis?+D68	Met de vermelding van migratie in eis 4.1 wordt beoogd dat Inschrijvers in het concept implementatieplan beschrijven hoe zij de migratie van lopende zaken aanpakken als onderdeel van de implementatie van de oplossing. De migratie van lopende zaken maakt onderdeel uit van de opdracht en dient te worden meegenomen in de prijsopgave. Welke lopende zaken gedurende de implementatie daadwerkelijk moeten worden gemigreerd, wordt in overleg tussen Oprichtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Hierbij geldt dat gedurende de implementatieperiode lopende zaken kunnen worden afgerond, waardoor de exacte set te migreren zaken kan wijzigen. De migratie van afgesloten zaken valt buiten scope van de opdracht. Met het opnemen van migratie in het implementatieplan wordt geen gedetailleerde inventarisatie of uitwerking vooraf gevraagd, maar inzicht in de aanpak, uitgangspunten en beheersmaatregelen die Inschrijver hanteert bij de migratie van lopende zaken. De concrete afbakening en uitvoering vinden plaats tijdens de implementatiefase. De eis blijft hiermee ongewijzigd van kracht.
54	Bijlage A PvE	4.3	Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers en specialisten op. Kan Oprichtgever specificeren hoeveel eindgebruikers, trainers en specialisten Opdrachtnemer moet opleiden?	De gemeente Beverwijk gaat op dit moment uit van circa 399 eindgebruikers, 2 trainers en ongeveer 20 key users/specialisten die worden opgeleid. Deze aantallen zijn indicatief en kunnen gedurende de implementatie worden bijgesteld. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
55	Bijlage A PvE	4.3	Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers en specialisten op. Kan Oprichtgever verduidelijken hoe de doelgroep specialisten zich onderscheidt van de trainers. Wat is uw doelstelling tav het opleiden van deze "specialisten"?	Met de doelgroep specialisten worden de key users bedoeld. Dit zijn medewerkers die binnen hun team fungeren als eerste aanspreekpunt voor het gebruik van de oplossing. De key users ontvangen voorafgaand aan de uitrol een meer uitgebreide training dan reguliere eindgebruikers, zodat zij collega's kunnen ondersteunen bij het dagelijks gebruik van de oplossing na livegang. De trainers richten zich primair op het verzorgen van trainingen en kennisoverdracht, terwijl de key users een ondersteunende rol vervullen binnen de organisatie.
56	Bijlage A PvE	4.4	In eis 4.4 is sprake van een "Proof of Concept". Paragraaf 5.1.4 van het Aanbestedingsdocument beschrijft nadrukkelijk dat juist geen Proof of Concept wordt ingericht. Betreft eis 4.4. een omissie? Zo ja, kunt u deze eis schrappen. Zo nee, gaarne uw toelichting.	Zie beantwoording vraag 2.
57	Bijlage A PvE	2.2.5.	Gaat u er mee akkoord dat met het opslaan van een whatsapp export wordt voldaan aan deze eis?	Ja. Het opslaan van een WhatsApp-export kan voldoen aan eis 2.2.5, mits de relevante communicatie op een zorgvuldige en herleidbare wijze wordt vastgelegd in de oplossing. De exacte inrichting en werkwijze worden in overleg nader bepaald tijdens de implementatiefase.

58	Bijlage A PvE	2.5.7.	U stelt dat een document kan worden verplaatst zonder verlies van metagegevens. Dat is een onrealistische eis, aangezien de metadata die per document wordt vastgelegd kan verschillen naarmate de oplossing meer configuratie opties biedt. Uw eis dwingt ons dan om alleen generieke gegevens vast te leggen per document. Dat gaat in tegen onze visie waarin op ieder objectniveau ongelimiteerd metadata kan worden vastgelegd. Wij vragen u deze eis te schrappen of aan te passen.	De gemeente Beverwijk handhaaft eis 2.5.7. Met deze eis wordt niet bedoeld dat bij het verplaatsen van een document alle oorspronkelijke metadata ongewijzigd behouden moeten blijven, ongeacht de context. Het doel van de eis is dat bij het verplaatsen van een document geen relevante informatie verloren gaat en dat het document na verplaatsing correct wordt gekoppeld aan de nieuwe zaak, inclusief het juiste zaaknummer en bijbehorende context. Het staat Inschrijvers vrij om per document uitgebreide en objectgerichte metadata vast te leggen. De exacte inrichting van metadata en de wijze waarop deze zich aanpassen bij het verplaatsen van documenten wordt in overleg tijdens de implementatiefase bepaald.
59	Bijlage A PvE	2.6.10.	Voor het anonimiseren van documenten faciliteren wij een koppeling met diverse leveranciers, zoals XXLINC, Edata en Octobox. Gaat u akkoord met een koppeling?	Ja, wij gaan akkoord met een koppeling ten behoeve van het anonimiseren van documenten, waaronder met de genoemde leveranciers.
60	Bijlage A PvE	2.7.2.	wij vragen ons af waarom u een zoekresultaat wilt exporteren naar CSV. U loopt hiermee het risico dat willekeurige data ongecontroleerd buiten het systeem terecht komt, met de nodige security en privacy risico's van dien.	Voor een verdere verwerking van de gegevens dient het mogelijk te zijn dat deze geëxporteert worden naar een spreadsheet programma
61	Bijlage A PvE	2.7.5	het is ons in het geheel niet duidelijk wat u bedoelt met het anonimiseren van zoekresultaten. Kunt u dit nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet voorbeeld?	Met het individueel aanklikken en automatisch anonimiseren van zoekresultaten bedoelen wij het volgende. Wanneer een gebruiker een zoekopdracht uitvoert, verschijnt een lijst met afzonderlijke zoekresultaten (bijvoorbeeld documenten, dossiers of records). De gebruiker kan per zoekresultaat expliciet kiezen om dit resultaat te anonimiseren, zonder dat andere zoekresultaten worden beïnvloed. Na het aanklikken van een specifiek zoekresultaat anonimiseert het systeem automatisch alle daarin voorkomende persoonsgegevens conform de ingestelde anonimiseringsregels. Denk hierbij aan namen, adressen, e-mailadressen of andere direct of indirect herleidbare persoonsgegevens. Concreet voorbeeld: Een gebruiker zoekt op het trefwoord "vergunning". De zoekactie levert tien documenten op. Eén van deze documenten bevat persoonsgegevens en moet gedeeld worden met een derde partij. De gebruiker klikt dit ene document aan en kiest voor anonimiseren. Het systeem anonimiseert vervolgens automatisch de persoonsgegevens in dit document, terwijl de overige negen zoekresultaten ongewijzigd blijven.
62	Bijlage A PvE	3.17	wij leveren standaard 2 omgevingen: een gecombineerde test- /acceptatie en een productieomgeving. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u aangeven waarom u een gescheiden test- en acceptatieomgeving eist?	Ja. De gemeente Beverwijk gaat akkoord met het beschikbaar stellen van twee omgevingen: een gecombineerde test- en acceptatieomgeving en een productieomgeving. Een afzonderlijke, gescheiden test- en acceptatieomgeving is niet vereist. De exacte inrichting en het gebruik van de omgevingen worden in overleg nader afgestemd tijdens de implementatiefase.
63	Bijlage A PvE	3.5.1.	wij beschikken over een koppelvlak op basis van ZGW API. Wij gaan er vanuit dat wij de koppeling met I-Navigator kunnen realiseren op basis van deze standaard. Kunt u dat bevestigen?	De gemeente Beverwijk kan dit niet bevestigen. De mogelijkheid om een koppeling met iNavigator te realiseren op basis van de ZGW-API is afhankelijk van de beschikbaarheid, inrichting en ondersteuning van deze standaard aan de zijde van iNavigator. Zonder nadere technische specificaties en bevestiging van de leverancier van iNavigator kan niet worden vastgesteld of een koppeling volledig en conform de ZGW-standaard kan worden gerealiseerd. Het gebruik van open standaarden, waaronder ZGW, past binnen de uitgangspunten van de aanbesteding. De daadwerkelijke realiseerbaarheid van specifieke koppelingen dient door Inschrijver te worden afgestemd met de betreffende leveranciers.
64	Bijlage A PvE	3.5.4	deze eis is tegenstrijdig met eis 3.1.7. wij vragen u om dit te corrigeren.	De gemeente Beverwijk verduidelijkt dat eis 3.5.4 niet tegenstrijdig is met eis 3.1.7. Eis 3.1.7 ziet op de beschikbaarheid van voorzieningen voor testen, acceptatie en productie. Conform de eerdere verduidelijking in deze Nota van Inlichtingen volstaat het beschikbaar stellen van twee omgevingen: een gecombineerde test- en acceptatieomgeving en een productieomgeving. Eis 3.5.4 dient in dat licht te worden gelezen en wijzigd deze uitgangspunten niet. Beide eisen blijven ongewijzigd van kracht en zijn consistent met elkaar.

65	Bijlage A PvE	3.5.6	Het is ons niet duidelijk voor welk koppelvak u gebruik wilt maken van de sterk verouderde CMIS standaard. Kunt u dit nader toelichten?	De verwijzing naar CMIS is opgenomen vanuit het uitgangspunt om gebruik te maken van open standaarden voor documentkoppelingen. De gemeente Beverwijk herkent dat CMIS in de praktijk beperkt wordt toegepast en als verouderd kan worden beschouwd. De gemeente is daarom bereid de verplichting tot het toepassen van CMIS te laten vervallen. Voor documentopslag en -ontsluiting wordt aangesloten bij gangbare, moderne API-gebaseerde oplossingen, mits deze gebaseerd zijn op open standaarden. De overige in het Programma van Eisen genoemde standaarden, waaronder REST-API's conform ZGW en StUF voor koppelingen met onder andere KeyZBurgerzaken en de BRP, blijven onverminderd van toepassing.
66	Bijlage A PvE	3.5.7	Leverancier voldoet aan de gestelde standaarden. Nieuwe koppelingen bouwen en onderhouden vragen altijd een extra investering die realistisch is. Het is niet gebruikelijk om dit te eisen voor nieuwe koppelingen. Graag deze eis laten vervallen.	De gemeente Beverwijk handhaaft eis 3.5.7. Met deze eis wordt beoogd dat de oplossing gedurende de looptijd blijft voldoen aan relevante wet en regelgeving en aan van toepassing zijnde standaarden. Indien uit wet en regelgeving voortvloeit dat een koppeling, koppelvak of aanpassing noodzakelijk is om compliant te blijven, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze binnen de reguliere dienstverlening en afspraken voor beheer en onderhoud kan worden gerealiseerd. De eis ziet niet op het vooraf uitsluiten van overleg over de inrichting en realisatie van nieuwe koppelingen. Voor koppelingen die niet rechtstreeks voortvloeien uit wettelijke verplichtingen of geldende standaarden, wordt de wijze van realisatie en eventuele consequenties in onderling overleg bepaald.
67	Bijlage A PvE	3.6.4	Het is niet realistisch om een stuf bg koppeling en een toekomstige koppeling HaalCentraal in de uitvraag te stoppen. Vraag om deze eis te laten vervallen.	De gemeente Beverwijk handhaaft eis 3.6.4. Met deze eis wordt beoogd dat de oplossing aansluit op zowel de huidige als de toekomstige landelijke standaarden voor gegevensuitwisseling. Op dit moment wordt StUF BG gebruikt, terwijl HaalCentraal de beoogde opvolger is. Het is niet de bedoeling dat beide koppelingen gelijktijdig actief worden gerealiseerd. Van Inschrijvers wordt verwacht dat de oplossing nu kan integreren met StUF BG en voorbereid is op een overgang naar HaalCentraal, zodat een toekomstige migratie mogelijk is zonder fundamentele herontwikkeling van de oplossing. Welke koppeling op welk moment wordt ingezet, wordt bepaald door landelijke ontwikkelingen en door de planning van de gemeente Beverwijk. De eis ziet daarmee op toekomstvastheid en architectuur, niet op het direct realiseren van meerdere koppelingen.
68	Bijlage A PvE	5.2	Bedoelt u met actief doorontwikkelen de in scope zijnde functionaliteiten. Zo nee dan is het niet realistisch om dit te eisen.	Met actief doorontwikkelen wordt bedoeld het doorontwikkelen van de in scope zijnde functionaliteiten, met als doel dat de oplossing blijft voldoen aan geldende en toekomstige wet- en regelgeving en relevante standaarden. Hiermee wordt niet bedoeld dat Opdrachtnemer gehouden is om buiten de scope van de opdracht nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen.
69	Bijlage A PvE	5.3	In de uitvraag zitten geen AI gerelateerde functionaliteiten. Bedoelt u met deze eis dat als opdrachtgever via een separate opdracht voor implementatie van AI toepassingen inzage wenst in de gestelde techniek e.d.	In deze aanbesteding worden geen AI-gerelateerde functionaliteiten uitgevraagd. Met eis 5.3 wordt bedoeld dat, indien de gemeente Beverwijk in de toekomst via een separate opdracht AI-toepassingen laat implementeren binnen of in samenhang met de oplossing, Opdrachtgever inzage kan krijgen in de daarvoor gebruikte techniek, uitgangspunten en randvoorwaarden. Deze eis legt geen verplichting op tot het aanbieden of implementeren van AI-functionaliteiten binnen de scope van deze aanbesteding.
70	Bijlage A PvE	8.2	I-Navigator staat genoemd bij zowel wensen als eisen?	De gemeente Beverwijk bevestigt dat de vermelding van iNavigator een wens betreft, zoals eerder in deze Nota van Inlichtingen is verduidelijkt. De verwijzing naar iNavigator in andere eisen dient niet te worden gelezen als een verplichte koppeling met deze specifieke applicatie.
71	Bijlage A PvE	8.2	Kunt u aangeven welke burgerzaken applicatie het betreft?	Het betreft de applicatie Centric Burgerzaken
72	Bijlage A PvE	2.8.2	Welke telefonieoplossing (telefooncentrale) is momenteel actief bij de gemeente Beverwijk?	De gemeente Beverwijk maakt momenteel gebruik van een Mitel-telefooncentrale, geïmplementeerd en beheerd door SLTN.

73	Bijlage A PvE	2.8	Binnen welke termijn staat de gemeente Beverwijk open voor een eventuele vervanging van de huidige telefooncentrale en waarom wel/niet?	De gemeente Beverwijk bevindt zich momenteel in een traject waarin de bestaande telefonievoorziening wordt vervangen. De definitieve invulling en het moment van volledige uitrol zijn op dit moment nog niet bekend. De uitkomst en planning van dit traject staan los van deze aanbesteding en hebben geen invloed op de gestelde eisen aan het zaakstelsel en de KCS-functionaliteit.
74	Bijlage A PvE	2.8	Welke contactkanalen worden momenteel ingezet door de gemeente Beverwijk en op welke manier (met welke applicaties) worden deze klantcontacten afgehandeld?	De gemeente Beverwijk zet momenteel meerdere contactkanalen in, waaronder direct messaging (DM), social media en WhatsApp. Deze kanalen worden afgehandeld via Spotler (voorheen OBI4wan). De inzet en inrichting van contactkanalen kan gedurende de looptijd wijzigen. Aan deze beschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.
75	Bijlage A PvE	2.8	Kunt u een schets delen van het huidige systeemlandschap binnen de gemeente Beverwijk dat relevant is voor deze (KCS) uitvraag?	Onderstaand is een globale schets van het huidige systeemlandschap van de gemeente Beverwijk dat relevant is voor de KCS-uitvraag: OpenWave Key2Burgerzaken / BRP (DDS) Spotler (voorheen OBI4wan) Parkeersysteem Website SSD Infohuis Zaakstelsel Deze opsomming is indicatief en bedoeld ter beeldvorming. Het systeemlandschap kan wijzigen en aan deze schets kunnen geen rechten worden ontleend.
76			De PvE-eisen stellen dat "zonder tussenkomst van de opdrachtnemer" configuratie moet kunnen plaatsvinden. Kunt u specificeren welke configuratie-onderdelen wel door de leverancier uitgevoerd moeten worden (initieel of tijdens de looptijd) en welke altijd zelfstandig door functioneel beheer uitgevoerd moeten worden?	Met de formulering "zonder tussenkomst van de opdrachtnemer" wordt bedoeld dat functionele configuraties door het functioneel beheer van de gemeente zelfstandig kunnen worden uitgevoerd. Onder functionele configuraties wordt onder meer verstaan: het inrichten en aanpassen van zaaktypen, processen, formulieren, rollen en rechten, sjablonen, workflows en andere functionele instellingen binnen de oplossing. De technische aspecten van de oplossing, zoals het uitvoeren van updates en releases (inclusief technisch testen), het beheer van de infrastructuur en het oplossen van technische storingen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de leverancier. Indien sprake is van configuraties waarbij functionele en technische aspecten samenkomen, vindt hierover afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
77			Kunt u aangeven welke typen gebruikers binnen de gemeente Beverwijk gebruikmaken van het zaakstelsel en KCS (bijv. behandelaars, KCC-medewerkers, teamleiders, management, applicatiebeheerders)? Graag met een korte omschrijving van hun rol in het proces.	Binnen de gemeente Beverwijk maken onder meer de volgende typen gebruikers gebruik van het zaakstelsel en de KCS-functionaliteit: Gebruikers (behandelaars en raadgevers) Medewerkers die zaken behandelen, informatie raadplegen en werkzaamheden uitvoeren binnen het primaire proces. DIV (post en archief) Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het registreren, beheren en archiveren van documenten en zaken. Functioneel beheerders Medewerkers die de oplossing functioneel beheren, configuraties uitvoeren en het eerste aanspreekpunt zijn voor gebruikers. Managers Medewerkers met een leidinggevende rol die betrokken zijn bij de voortgang, besluitvorming en monitoring van zaken. Adviseurs Medewerkers die inhoudelijk advies leveren, onder andere bij voorstellen en besluitvormingstrajecten. Deze opsomming is indicatief en bedoeld ter duiding van de verschillende gebruikersrollen.

78		Kunt u het verwachte aantal interne gebruikers specificeren, inclusief: totaal aantal gebruikers dat toegang krijgt, aantal gelijktijdige gebruikers, verdeling naar gebruikersgroep?	De gemeente Beverwijk gaat op dit moment uit van circa 399 interne gebruikers die toegang krijgen tot het zaaksysteem en de KCS-functionaliteit. Dit aantal betreft tevens het indicatieve aantal gelijktijdige gebruikers. De verdeling naar gebruikersgroepen vindt plaats op basis van rollen binnen de oplossing. Binnen de huidige situatie wordt gewerkt met circa 100 rollen, waarin verschillende typen gebruikers (zoals behandelaars, raadgevers, KCC-medewerkers, DIV, functioneel beheerders en management) zijn ondergebracht. De genoemde aantallen en indeling zijn indicatief en kunnen gedurende de looptijd wijzigen. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend
79		Kunt u een inschatting geven van het verwachte gebruik door inwoners en bedrijven, zoals: gemiddeld aantal jaartransacties (zaken, aanvragen, klantcontacten), piekmomenten, verwacht gebruik van PIP en webformulieren?	Deze gegevens zijn helaas niet voorhanden. De gemeente Beverwijk beschikt niet over betrouwbare inschattingen ten aanzien van aantallen transacties, piekbelasting of het gebruik van PIP en webformulieren.
80		Bij de subgunningscriteria worden maximale pagina's gevraagd, maar is een mogelijkheid om bijlagen toe te voegen. Betekent dat dat de bijlagen geen onderdeel zijn van de 6 of 8 pagina's?	Nee. Eventuele bijlagen maken onderdeel uit van de maximale omvang van de beantwoording per subgunningscriterium. De genoemde maximale aantallen pagina's van 6 of 8 pagina's A4 zijn inclusief eventuele bijlagen, met uitzondering van screenshots voor zover expliciet als zodanig benoemd.
81		Kunt u aangeven of de gemeente een voorkeursindeling hanteert voor incidentprioriteiten (P1-P4) en de bijbehorende reactietijden?	De gemeente Beverwijk hanteert de volgende indicatieve prioriteitsindeling met bijbehorende oplostermijnen: Prioriteit 1 – Verstoring voor de gehele organisatie Oplostermijn: binnen 2 uur Prioriteit 2 – Verstoring voor meerdere gebruikers Oplostermijn: binnen 4 uur Prioriteit 3 – Verstoring voor een enkele gebruiker Oplostermijn: binnen 8 uur Prioriteit 4 – Vraag of niet-kritische melding Oplostermijn: binnen 1 week Deze indeling dient als uitgangspunt. Nadere afspraken over prioritering en serviceniveaus worden contractueel vastgelegd.
82		Heeft de gemeente richtlijnen voor: gewenste RTO (Recovery Time Objective), gewenste RPO (Recovery Point Objective), bij verstoringen of uitval van het zaaksysteem of KCS?	De gemeente Beverwijk hanteert richtlijnen voor continuïteit bij verstoringen of uitval van het zaaksysteem en de KCS-functionaliteit. De gewenste Recovery Time Objective (RTO) bedraagt maximaal 4 uur. De gewenste Recovery Point Objective (RPO) bedraagt maximaal 15 minuten. Kortere herstel- en hersteltijden hebben de voorkeur. Nadere afspraken over RTO en RPO worden, indien van toepassing, contractueel vastgelegd.
83		Zijn er voorkeuren of beperkingen voor onderhoudsvensters, upgrades en deployments?	De gemeente Beverwijk hanteert de volgende voorkeuren en randvoorwaarden voor onderhoudsvensters, upgrades en deployments: - Onderhoudsactiviteiten tijdens reguliere werktijden (07.00-18.00 uur) zijn niet gewenst. - Uitvoering van onderhoud op donderdagavond is niet toegestaan. Afstemming over concrete onderhoudsmomenten vindt plaats in overleg.
84		Kunt u een indicatieve bandbreedte geven voor het beschikbare budget voor implementatie, licenties en support/onderhoud per jaar, om te waarborgen dat inschrijvingen proportioneel en realistisch worden opgesteld?	Nee. De gemeente Beverwijk verstrekt geen indicatieve bandbreedte of budgetinformatie voor implementatie, licenties en support of onderhoud. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van de aanbestedingsstukken een realistische en marktconforme inschrijving indienen die past binnen de gevraagde scope en eisen. De beoordeling vindt plaats op basis van de gunningscriteria zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

85		<p>Kunt u aangeven of er een bestuurlijk/logistiek kader bestaat voor maximale of gewenste investeringskosten voor:</p> <p>implementatie, datamigratie, adoptie & training, koppelingen?</p> <p>Dit ondersteunt inschrijvers bij het afstemmen van scenario's en detailniveaus in het implementatieplan.</p>	<p>Nee. Er is geen bestuurlijk of logistiek kader vastgesteld voor maximale of gewenste investeringskosten voor implementatie, datamigratie, adoptie en training of koppelingen.</p> <p>Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van de aanbestedingsstukken een realistisch en samenhangend implementatieplan opstellen, inclusief passende scenario's en detailniveaus, passend binnen de gevraagde scope en eisen.</p>
86		<p>paragraaf 1.6 c.: Kunt u verdere details geven over de vereiste niveau van integratie met Microsoft 365 en andere bestaande systemen?</p>	<p>De gemeente Beverwijk verwacht dat de oplossing kan integreren met Microsoft 365, waaronder in ieder geval MS Teams, Word, Excel en Outlook, ter ondersteuning van dagelijkse werkzaamheden zoals documentcreatie, samenwerking en communicatie.</p> <p>Daarnaast wordt verwacht dat de oplossing kan integreren met bestaande systemen, waaronder het zaakstelsel, ten behoeve van consistente archivering, dossiervorming en het terugvinden van informatie.</p> <p>De integraties dienen gebruiksvriendelijk en veilig te zijn en de werkprocessen van gebruikers te ondersteunen. De exacte invulling en mate van automatisering van deze integraties kunnen per oplossing verschillen.</p>
87		<p>paragraaf 1.8 Is de servicedesk alleen bedoeld voor de medewerkers van de Gemeente Beverwijk of ook voor burgers en bedrijven?</p>	<p>De servicedesk is uitsluitend bedoeld voor medewerkers van de gemeente Beverwijk en niet voor burgers of bedrijven.</p>
88		<p>artikel 13.4 ziet uitsluitend toe op het delen van informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in noodzakelijke uitleggevallen waarin Opdrachtgever Juridisch gebonden is daartoe uitleg te verschaffen; - uitsluitend met derden waarvan het noodzakelijk is dat zij over deze informatie 	<p>Ja. Artikel 13.4 ziet uitsluitend op het delen van informatie in situaties waarin de gemeente Beverwijk daartoe juridisch verplicht is, bijvoorbeeld op grond van wet- en regelgeving, of waarin het delen van informatie noodzakelijk is met derden die deze informatie moeten ontvangen om hun rol of wettelijke taak te kunnen vervullen.</p> <p>Het delen van informatie vindt daarbij altijd beperkt en proportioneel plaats en uitsluitend voor het betreffende doel. Artikel 13.4 vormt geen grondslag voor het onbeperkt of structureel delen van informatie met derden.</p>
89		<p>eis 2.2.3: hierin schrijft u dat de locatie en indiener dienen te worden opgevoerd. De informatie komt uit de Bag/BRP of het NHR. Is uw preferentie hier om dit zoveel mogelijk geautomatiseerd te laten plaatsvinden?</p>	<p>Ja. De gemeente Beverwijk heeft de voorkeur dat het vastleggen van locatie en indiener zoveel mogelijk geautomatiseerd plaatsvindt op basis van gegevens uit de BAG, BRP of het NHR, waar dit mogelijk is.</p>
90		<p>eis 2.2.5: kunt u voorbeelden geven van toekomstige aanvullende berichtendiensten waarmee het systeem moet worden gekoppeld</p>	<p>Voorbeelden van (toekomstige) aanvullende berichtendiensten zijn DigiD, eHerkenning, MijnOverheid en de Berichtenbox. Deze opsomming is niet limitatief en dient ter illustratie.</p>
91		<p>eis 2.3.2: Via welke medium moet de notificatie plaatsvinden (bijv. email, Teams bericht of andere medium).</p>	<p>De wijze waarop notificaties worden aangeboden is configureerbaar. Daarbij kan onder meer worden gekozen voor notificaties binnen de oplossing, via e mail (Outlook) en via Microsoft Teams. De exacte inrichting kan per proces of gebruikersgroep verschillen.</p>
92		<p>eis 2.3.2: Welke configuratiemogelijkheden verwacht u</p>	<p>Van de notificaties wordt verwacht dat deze configureerbaar zijn, onder meer ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het medium waarlangs de notificatie wordt verzonden (bijvoorbeeld binnen de oplossing, via e mail Outlook of via Microsoft Teams); - welke gebeurtenissen of statuswijzigingen een notificatie triggeren; - voor welke gebruikers of rollen notificaties worden verstuurd. <p>De exacte inrichting van deze configuraties kan per proces verschillen.</p>
93		<p>eis 2.5.2: wat wordt in deze context bedoeld met metagegevens</p>	<p>Met metagegevens in de context van eis 2.5.2 wordt bedoeld dat versie-informatie van documenten (bestanden) wordt vastgelegd, zodat inzicht bestaat in onder andere versies en wijzigingen van documenten.</p>
94		<p>eis 2.6.5: welke andere RMA of DMS zijn in gebruik bij Gemeente Beverwijk waar naartoe de Oplossing digitale zaken dient over te dragen</p>	<p>Voor de gemeente Beverwijk geldt dat digitale zaken uitsluitend worden overgedragen aan het e depot. Er zijn geen andere RMA of DMS in gebruik waarnaar vanuit de oplossing digitale zaken moeten worden overgedragen.</p>

95		eis 2.11.1: hoeveel vrijheid en flexibiliteit verwacht u voor de gebruiker om zelf rapportages vanuit de Oplossing te creëren en opslaan.	Gebruikers moeten binnen de oplossing zelfstandig rapportages en overzichten kunnen genereren en opslaan op basis van beschikbare metagegevens van zowel zaken als documenten. Dit gebeurt binnen de kaders van de toegekende rollen en rechten. De mate van vrijheid en flexibiliteit is daarmee afhankelijk van de autorisatiestructuur die binnen de oplossing is ingericht.
96		eis 3.3.1: kunt u voorbeelden van kenmerken geven waartoe behandelaar of groep behandelaren kunnen worden bepaald	Voorbeelden van kenmerken op basis waarvan een behandelaar of groep behandelaren kan worden bepaald, zijn rollen en functies binnen de organisatie. Hierbij kan worden gedacht aan rollen zoals teammanager Sociaal Beleid, medewerker Sociaal Beleid of medewerker P&O. Deze opsomming is bedoeld ter illustratie en niet limitatief.
97		eis 3.6.1: Kan u specificeren hoe de kosten voor de implementatie van nieuwe API's, die ontstaan door het gebruik van basisregistraties via API's zoals geëist in paragraaf 3.6.1, worden vergoed?	De kosten voor de implementatie van API's die noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving en aan geldende standaarden voor het gebruik van basisregistraties maken onderdeel uit van de reguliere doorontwikkeling van de oplossing. Indien het gaat om aanvullende API-implementaties die niet rechtstreeks voortvloeien uit wettelijke verplichtingen of geldende standaarden, wordt de wijze van realisatie en eventuele kosten in onderling overleg bepaald.
98		eis 5.2: Welke specificaties of voorbeelden kunnen worden gegeven voor wat betreft 'generieke marktontwikkelingen'?	Onder generieke marktontwikkelingen worden onder meer de volgende ontwikkelingen verstaan: - Common Ground en verdere standaardisatie binnen het gemeentelijk domein. - Ontwikkelingen richting cloud- en SaaS-oplossingen. - Doorontwikkeling van zaakgericht werken (zoals zaakgericht werken 2.0), met aandacht voor agile en gebruikersgerichte werkwijzen. - Technologische trends, zoals data-analyse, procesautomatisering en (waar relevant) AI-toepassingen. Deze opsomming is bedoeld ter illustratie en niet limitatief.
99		Eis 7.1: Wat wordt precies als substantieel beschouwd in substantiële meerkosten in het geval van gewijzigde wet- en regelgeving?	Onder substantiële meerkosten worden verstaan aantoonbare kostenstijgingen die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg zijn van gewijzigde wet- en regelgeving na contractdatum, die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren ten tijde van inschrijving en die niet kunnen worden geacht onderdeel te zijn van de gebruikelijke bedrijfs- en projectrisico's van de opdrachtnemer. Of in een concreet geval sprake is van substantiële meerkosten wordt per situatie beoordeeld, in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
100	Bijlage M Format voor uitwerking subgunningscriteria kwaliteit.docx	Opdrachtgever schrijft voor dat de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria dient plaats te vinden via het voorgeschreven Antwoordformulier bijlage M. Dit format leidt in de praktijk tot een gefragmenteerde presentatie, waardoor samenhang tussen toelichtingen, visuals en onderlinge verwijzingen beperkt kan worden weergegeven. Dit komt de leesbaarheid en consistentie van de inschrijving niet ten goede. Is Opdrachtgever bereid toe te staan dat inschrijvers de beantwoording van de gunningscriteria opnemen in een eigen, samenhangend document, mits: -De structuur en volgorde van de gunningscriteria ongewijzigd wordt gevolgd; -Alle vragen volledig en herkenbaar worden beantwoord; -De beoordeling op gelijke en transparante wijze kan plaatsvinden?	Nee. Inschrijvers dienen de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria op te nemen in het voorgeschreven antwoordformulier (bijlage M). Het gebruik van een eigen document, ook indien de structuur en volgorde zouden worden gevolgd, is niet toegestaan. Dit is nodig om een gelijke, transparante en goed vergelijkbare beoordeling door het beoordelingsteam te waarborgen.

101		Aanbestedingsdocument Paragraaf 4.3 Social Return	<p>Wij waarderen uw inzet voor social return in aanbestedingen en willen graag een constructief voorstel doen. Gezien de specifieke aard van ICT-diensten, stellen wij voor om de social return verplichting te verlagen naar een brancheconforme 2% en deze uitsluitend toe te passen op de dienstverlening. Dit omdat dienstverlening direct gerelateerd is aan de inzet van personeel en het creëren van maatschappelijke waarde, terwijl andere kostenposten zoals hardware en licenties hier geen invloed op hebben. Door deze aanpassing kunnen we een meer gerichte en effectieve invulling van social return realiseren. Wij zijn ervan overtuigd dat dit voorstel bijdraagt aan het behalen van de gewenste maatschappelijke doelen en staan open voor verdere toelichting. Bent u bereid deze aanpassing te overwegen?</p>	Zie beantwoording vraag 1.
102		Aanbestedingsdocument Paragraaf 1.5 huidige en gewenste situatie	<p>In de aanbestedingsstukken geeft Opdrachtgever aan dat inschrijving in combinatie is toegestaan en zelfs wordt aangemoedigd om te kunnen voldoen aan de gevraagde scope (paragraaf 1.5 van het Aanbestedingsdocument).</p> <p>Dit onderstreept het belang dat Opdrachtgever hecht aan een haalbare, beheersbare en realistische invulling van de opdracht, passend bij de omvang en complexiteit van de gevraagde functionaliteit.</p> <p>Met het oog op een zorgvuldige implementatie, risicobeheersing én het openhouden van de markt voor meerdere inschrijvers, vragen wij Opdrachtgever te verduidelijken hoe wordt omgegaan met de ingebruikname van de verschillende functionele domeinen.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de vereiste stabiele livegang vóór kerst 2026 geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de kernfunctionaliteit voor zaakgericht werken (incl. ZGW en documentafhandeling, webformulieren/portaal) operationeel is; en - overige domeinen zoals KCS, bestuurlijke besluitvorming en Woo-functionaliteit onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing, maar gefaseerd kunnen worden ingericht en geactiveerd, <p>zonder negatieve gevolgen voor de beoordeling of contractuele naleving?</p>	<p>Inschrijven in combinatie is toegestaan, mits wordt voldaan aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, waaronder het realiseren van één samenhangende oplossing, één herkenbare gebruikerservaring en één aanspreekpunt.</p> <p>De gemeente Beverwijk bevestigt dat voor de vereiste stabiele livegang vóór kerst 2026 geldt dat in ieder geval de kernfunctionaliteit voor zaakgericht werken (waaronder zaakafhandeling conform ZGW, documentafhandeling en het digitale loket/webformulieren) operationeel dient te zijn.</p> <p>Overige functionele domeinen, zoals KCS, bestuurlijke besluitvorming en Woo-functionaliteit, dienen onderdeel uit te maken van de aangeboden oplossing, maar mogen gefaseerd worden ingericht en in gebruik worden genomen, mits dit duidelijk, realistisch en samenhangend is uitgewerkt in het implementatieplan.</p> <p>Een gefaseerde ingebruikname leidt niet tot negatieve gevolgen voor de beoordeling of contractuele naleving, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en de volledige functionaliteit uiterlijk binnen de afgesproken implementatieperiode beschikbaar komt.</p>
103		Aanbestedingsdocument Paragraaf 3.2.3 TECHNISCHE-EN BEROEPSBEKWAAMHEID	<p>Gezien de breedte en diversiteit van de gevraagde scope, die meerdere onderscheiden functionele domeinen omvat, vragen wij Opdrachtgever te verduidelijken hoe de referentie-eis wordt toegepast.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat het is toegestaan om meerdere referenties gezamenlijk in te dienen om aan de referentie-eis te voldoen, mits deze referenties samen representatief zijn voor (de kern van) de gevraagde opdracht?</p>	<p>Nee. Om te voldoen aan de referentie eis dient Inschrijver één referentieopdracht aan te leveren die representatief is voor (de kern van) de gevraagde opdracht, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.</p> <p>Het gezamenlijk indienen of combineren van meerdere referenties om aan deze eis te voldoen is niet toegestaan.</p>
104		Financieel	<p>Uw vraag lezend constateren wij dat er een ruimte scope gevraagd wordt in verhouding tot vergelijkbare organisaties. Kunt u aangeven wat uw huidige TCO is of TCO-verwachting van het nieuwe zaaksysteem?</p>	<p>De gemeente Beverwijk verstrekt geen informatie over de huidige TCO en geen TCO verwachting voor het nieuwe zaaksysteem.</p> <p>Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van de aanbestedingsstukken een realistische en marktconforme inschrijving indienen die past bij de gevraagde scope, eisen en gunningscriteria. De beoordeling vindt plaats conform de in de aanbestedingsstukken vastgelegde beoordelingssystematiek.</p>

105	Scope bestuurlijke besluitvorming	<p>In paragraaf 3.5.1 wordt expliciet uitgegaan van een koppeling met een specifieke vergadertool (zoals iBabs) voor de ondersteuning van vergaderprocessen.</p> <p>Tegelijkertijd worden in paragraaf 2.12 (Bestuurlijke besluitvorming) uitgebreide eisen gesteld aan functionaliteiten die in de praktijk veelal binnen een gespecialiseerde vergadertool worden uitgevoerd, zoals het behandelen van vergaderstukken, annoteren en amenderen.</p> <p>Kunt u toelichten hoe Opdrachtgever de rolverdeling ziet tussen de vergadertool en de BBV-oplossing, en bevestigen dat functionaliteiten die primair tot de vergadertool behoren via integratie worden ondersteund door de BBV-oplossing?</p> <p>Indien deze interpretatie juist is, kan Opdrachtgever bevestigen dat de eisen in paragraaf 2.12 worden beschouwd als functionele uitgangspunten binnen de keten (BBV-oplossing in samenhang met de vergadertool), en dat de nadere invulling en afbakening hiervan in de implementatiefase in overleg kan plaatsvinden, dan wel dat (een deel van) deze eisen als wensen kan worden aangemerkt?</p>	<p>Opdrachtgever verduidelijkt de scope van het onderdeel Bestuurlijke Besluitvorming als volgt:</p> <p>Geïntegreerde module (indien aanwezig) Indien de aangeboden oplossing beschikt over een geïntegreerde vergader- of besluitvormingsmodule, wordt van deze module uitsluitend verwacht dat zij die functionaliteiten ondersteunt die binnen de scope van paragraaf 2.12 vallen voor zover deze behoren tot het zaakgericht ondersteunen van het besluitvormingsproces.</p> <p>Geen geïntegreerde module (koppeling met iBabs of gelijkwaardig) Indien de aangeboden oplossing geen geïntegreerde module bevat, wordt verwacht dat de oplossing kan samenwerken met een externe vergadertool, zoals iBabs. In dat geval worden de functies die primair onder de vergadertool vallen door deze externe voorziening geleverd, en wordt via de koppeling geborgd dat het besluitvormingsproces zaakgericht kan worden ondersteund (zoals dossiervorming, besluitstukken, metadata, archivering en traceerbaarheid).</p> <p>Interpretatiekader van de eisen in paragraaf 2.12 De eisen in paragraaf 2.12 moeten worden gelezen als functionele uitgangspunten voor de keten als geheel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Functionaliteiten die primair horen bij vergaderen en agenderen worden geleverd door de vergadertool. - Functionaliteiten die horen bij zaakgericht werken, besluitvorming en archivering worden geleverd door het zaakstelsel. <p>Nadere afbakening De exacte taakverdeling tussen het zaakstelsel en de vergadertool wordt in de implementatiefase gezamenlijk vastgesteld, waarbij de uitgangspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geen dubbele functionaliteit; - geen onnodige scope-uitbreiding voor leveranciers; - een consistente, zaakgerichte ondersteuning van het besluitvormingsproces.
-----	-----------------------------------	---	---

106	Bijlage A Programma van Eisen - Zaaksysteem Beverwijk - Algemeen	Wij constateren dat in Bijlage A (PvE) meerdere functionele eisen in vergelijkbare of identieke vorm terugkeren, maar geplaatst zijn binnen verschillende contexten of functionaliteiten. Dit wekt de indruk dat het PvE mogelijk door meerdere auteurs is opgesteld. Kan de aanbestedende dienst aangeven of deze overlap bewust is aangebracht, en of de eisen in deze gevallen cumulatief dienen te worden geïnterpreteerd? Zie onderstaande vragen Daarnaast vragen wij of de aanbestedende dienst bereid is een geactualiseerde en geconsolideerde versie van Bijlage A beschikbaar te stellen aan potentiële inschrijvers, waarin eventuele dubblures zijn samengevoegd of verduidelijkt, teneinde interpretatieverschillen te voorkomen en een eenduidige beoordeling te faciliteren.	De aanbestedende dienst herkent dat in het Programma van Eisen vergelijkbare functionele eisen in meerdere hoofdstukken of contexten kunnen terugkomen. Deze overlap is bewust aangebracht om eisen te duiden binnen verschillende functionele domeinen en gebruikssituaties. Deze eisen dienen niet cumulatief te worden geïnterpreteerd, maar als nadere duiding van dezelfde functionele vereiste binnen een andere context, tenzij expliciet anders is aangegeven. Vragen over individuele eisen kunnen, indien daartoe aanleiding bestaat, leiden tot verduidelijking of aanpassing van die specifieke eis via een Nota van Inlichtingen. Een dergelijke verduidelijking of aanpassing geldt uitsluitend voor de betreffende eis en leidt niet tot samenvoeging of herinterpretatie van andere, inhoudelijk vergelijkbare eisen. De aanbestedende dienst zal geen geactualiseerde of geconsolideerde versie van Bijlage A beschikbaar stellen. Het Programma van Eisen zoals gepubliceerd vormt het uitgangspunt voor de inschrijving en beoordeling.
107	PvE §2.8.9 en §2.8.10 (KCS) / Presence-informatie via KCS (inzage aanwezigheid vakteams) – tekst is identiek.	Kunt u bevestigen dat §2.8.9 en §2.8.10 een dubluur zijn en dat inschrijvers op één van beide eisen compliant mogen verklaren (en dat één van beide eisen kan vervallen in de NVI)?	Ja. §2.8.9 en §2.8.10 hebben betrekking op dezelfde functionaliteit en vormen een dubluur. Eis §2.8.10 komt te vervallen. Inschrijvers kunnen volstaan met het compliant verklaren aan §2.8.9.
108	PvE §2.9.7 en §3.1.5 (toegankelijkheid) / WCAG 2.1 AA voor webformulieren vs. WCAG 2.1 (of hoger) voor "extern gepubliceerde onderdelen".	Kunt u aangeven welke eis leidend is voor toegankelijkheid (WCAG) en of §2.9.7 beschouwd moet worden als een toepassing/verbijzondering van §3.1.5 (of andersom), zodat er één eenduidig toetsingskader is?	De gemeente Beverwijk verduidelijkt dat §2.9.7 leidend is voor de toegankelijkheidseisen zoals gesteld in het Programma van Eisen. §2.9.7 dient te worden beschouwd als een verbijzondering en concrete toepassing van de algemene toegankelijkheidsis zoals opgenomen in §3.1.5. Dit betekent dat voor zowel webformulieren als andere extern gepubliceerde onderdelen wordt uitgegaan van WCAG 2.1 AA als minimaal vereiste norm. §3.1.5 blijft daarmee van kracht als algemene uitgangspuntbepaling, terwijl §2.9.7 het toetsingskader vormt voor de beoordeling van toegankelijkheid.
109	PvE §2.9.1, §2.9.13, §2.10.1 en wens §8.2 (DigiD/eHerkenning) / DigiD/eHerkenning bij webformulieren, plus "opdrachtgever heeft bestaande aansluitingen", plus persoonlijke pagina met DigiD/eHerkenning, plus herhaling als wens.	Kunt u bevestigen dat DigiD/eHerkenning in §2.9.* en §2.10.* dezelfde authenticatievoorziening betreft, en toelichten of de vermelding in §8.2 een herhaling is (en daarmee kan worden genegeerd) of een aanvullende scope/uitbreiding?	Ja. De vermelding van DigiD en eHerkenning in §2.9.* (webformulieren) en §2.10.* (Persoonlijke Internet Pagina) betreft dezelfde authenticatievoorzieningen. De verwijzing naar DigiD en eHerkenning in wens §8.2 is een herhaling van deze eis en introduceert geen aanvullende scope of uitbreiding. De authenticatie via DigiD en eHerkenning dient voor webformulieren en de Persoonlijke Internet Pagina op dezelfde wijze te worden ingericht. §8.2 dient daarmee te worden gelezen als bevestiging van de gewenste toepassing en niet als een afzonderlijke of aanvullende eis.
110	PvE §3.1.1, §3.4.2 en §2.8.22 (SSO/2FA) / SSO via Entra ID voor eindgebruikers en "voor alle gebruikers SSO", maar extern callcenter krijgt toegang "niet met SSO" wel met 2FA.	Kunt u verduidelijken dat SSO via Entra ID verplicht is voor interne gebruikers, en dat externe toegang (zoals het callcenter) expliciet mag plaatsvinden via 2FA zonder SSO, zodat er geen interpretatieconflict ontstaat?	De gemeente Beverwijk verduidelijkt dat Single Sign-On (SSO) via Entra ID verplicht is voor alle interne gebruikers. Voor externe gebruikers, zoals een extern callcenter, is toegang tot de oplossing toegestaan zonder SSO, mits authenticatie plaatsvindt via tweefactorauthenticatie (2FA). Deze inrichting is in lijn met §3.1.1, §3.4.2 en §2.8.22 en leidt niet tot een interpretatieconflict over de toegestane authenticatiemethoden.

111	PvE §2.11.1-§2.11.2, §2.8.16 en wens §8.2 (rapportages/Power BI) / Zero-coding rapportages (oplossingbreed), KCS-rapportages "bijv. via PowerBI", en PowerBI opnieuw als toekomstwens.	Kunt u bevestigen dat rapportage-eisen uit §2.11 leidend zijn voor de totale oplossing en dat §2.8.16 een specifieke toepassing voor KCS is? En wilt u aangeven of PowerBI een voorbeeld is (niet verplicht) of een vereiste, gezien de herhaling in §8.2?	Ja. De rapportage-eisen zoals opgenomen in §2.11.1-§2.11.2 zijn leidend voor de totale oplossing. Deze paragrafen beschrijven de generieke eisen ten aanzien van het zelfstandig kunnen samenstellen en gebruiken van rapportages binnen de oplossing. §2.8.16 betreft een specifieke toepassing van deze rapportage-eisen voor de KCS-functionaliteit en dient in samenhang met §2.11 te worden gelezen. De vermelding van Power BI in §2.8.16 en wens §8.2 is bedoeld als voorbeeld van een mogelijke rapportage- en analysetool en vormt geen verplichte eis. Power BI heeft daarbij nadrukkelijk de voorkeur, maar het ontbreken van een Power BI-integratie is geen showstopper, mits op andere wijze wordt voldaan aan de gestelde rapportage-eisen.
112	PvE §2.11.1 en §3.3.3 (zero coding) / "Zero coding" wordt gebruikt voor rapportages én voor inrichting zaaktypen/webformulieren.	Wilt u "zero coding" definiëren (bijv. configuratie zonder maatwerkontwikkeling) en bevestigen dat één uniforme definitie geldt voor zowel §2.11.1 als §3.3.3, zodat inschrijvers dit eenduidig kunnen beschrijven?	Met zero coding wordt bedoeld dat functionaliteiten kunnen worden ingericht en gebruikt zonder maatwerkontwikkeling of programmeren. Dit betekent concreet dat: - gebruikers zelfstandig rapportages en overzichten kunnen samenstellen zonder te hoeven programmeren of coderen (§2.11.1); - functioneel beheerders zelfstandig zaaktypen en webformulieren kunnen inrichten en aanpassen via configuratie, eveneens zonder programmeren of coderen (§3.3.3). Deze definitie van zero coding geldt uniform voor beide paragrafen.
113	PvE §3.3.2, §3.2.1, §2.8.18 en §2.12.12 (autorisaties/RBAC) / Centraal autorisatiebeheer + functiescheiding + RBAC in KCS + rolgebaseerde toegang bij besluitvorming.	Kunt u bevestigen dat deze eisen één integraal autorisatie- en rollenmodel beogen (centraal beheer, functiescheiding, vertrouwelijkheidsgroepen) en dat inschrijvers dit als één samenhangende oplossing mogen beschrijven voor alle domeinen?	Ja. De gemeente Beverwijk bevestigt dat de genoemde eisen gezamenlijk zien op één integraal autorisatie- en rollenmodel voor de gehele oplossing. Dit autorisatiemodel is centraal beheerd en gebaseerd op rollen (RBAC), waarbij functiescheiding en het werken met vertrouwelijkheidsniveaus of -groepen worden ondersteund. Dit model geldt uniform voor alle domeinen, waaronder het zaakstelsel, de KCS-functionaliteit en het bestuurlijke besluitvormingsproces. Inschrijvers mogen deze autorisatie- en rollenstructuur daarom als één samenhangende oplossing beschrijven. Rollen zijn bijvoorbeeld gebaseerd op functies binnen de organisatie, zoals teammanager Sociaal Beleid, medewerker Sociaal Beleid of medewerker P&O.
114	PvE §2.12.9/§2.12.20 en §3.4.3-§3.4.6 (traceerbaarheid/logging) / Traceerbaarheid van totstandkoming/feedback versus BIO-logging (gebruikersverwerkingen + beheerwijzigingen + bewaartermijn).	Kunt u bevestigen dat een gecombineerde audittrail/loggingvoorziening volstaat, mits zowel functionele traceerbaarheid (wijzigingen/annotaties/feedback) als BIO-logging (incl. beheerwijzigingen) aantoonbaar is ingevuld?	Ja. Een gecombineerde logging- en audittrailvoorziening volstaat, mits hiermee zowel de functionele traceerbaarheid als de BIO-loggingvereisten aantoonbaar worden ondersteund. Dit betekent dat binnen één voorziening duidelijk herleidbaar moet zijn: - wie welke handelingen heeft verricht, waaronder wijzigingen, annotaties en feedback in het kader van het besluitvormingsproces; - én alle vereiste BIO-loggegevens, inclusief gebruikersactiviteiten, beheerhandelingen en wijzigingen door beheerders, conform de geldende bewaartermijnen.
115	PvE §2.6.3-§2.6.6 en §2.12.11 (archivering) / Generieke archiveringsvereisten voor zaken/documenten/metadaten en "besluiten worden digitaal gearchiveerd".	Kunt u bevestigen dat §2.12.11 geen aanvullende archiveringsvereisten introduceert, maar een toepassing is van de generieke archiveringsvereisten uit §2.6 (en dat hiervoor één set archiveringsfunctionaliteit mag worden beschreven)?	Ja. De gemeente Beverwijk bevestigt dat §2.12.11 geen aanvullende archiveringsvereisten introduceert, maar een specifieke toepassing is van de generieke archiveringsvereisten zoals opgenomen in §2.6.3 tot en met §2.6.6. Voor besluiten geldt daarmee hetzelfde archiveringskader als voor zaken, documenten en bijbehorende metadata. Inschrijvers mogen deze archivering beschrijven op basis van één samenhangende set archiveringsfunctionaliteit binnen de oplossing.

116	PvE §2.6.10, §2.7.5, §2.12.22 en wens §8.2 (anonimiseren/Woo/publicatie) / Anonimiseren in Woo-proces, anonimiseren vanuit zoeken, geanonimiseerde publicatie met opslag beide versies, én "anonimiseer tool" als wens.	Kunt u aangeven of anonimiseren één generieke voorziening betreft (te gebruiken voor Woo én publicatie), en of §2.7.5 ("anonimiseren vanuit zoekresultaten") een must-have is of optioneel? En hoe verhoudt dit zich tot de wens "anonimiseer tool" in §8.2?	De gemeente Beverwijk bevestigt dat anonimiseren wordt beschouwd als één generieke voorziening binnen de oplossing, die kan worden ingezet voor zowel het Woo-proces als voor (geanonimiseerde) publicatie. De mogelijkheid om documenten en informatie te anonimiseren, inclusief het kunnen raadplegen en opslaan van zowel de oorspronkelijke als de geanonimiseerde versie, is daarmee een verplichte functionaliteit. De eis in §2.7.5 (anonimiseren vanuit zoekresultaten) wordt gezien als een onderdeel van deze generieke anonimiseervoorziening en is daarmee eveneens vereist. De vermelding van een anonimiseertool in wens §8.2 betreft een herhaling en nadere duiding van deze functionaliteit en introduceert geen aanvullende of uitbreidende scope.
117	PvE §2.2.1, §3.5.1/§3.5.4 en wens §8.2 (Integraties/koppelingen) / Functionele instroom vanuit Office/Teams/vakapps vs. technische integratie-eisen + uitgebreide wensenlijst koppelingen.	Kunt u bevestigen dat §3.5 (incl. genoemde kernapplicaties) leidend is voor verplichte koppelingen, en dat de lijst in §8.2 als "toekomst/optoneel" moet worden beschouwd (niet knock-out), zodat inschrijvers dit correct kunnen prijzen en faseren?	Ja. De gemeente Beverwijk bevestigt dat §3.5 (inclusief §3.5.1 en §3.5.4) leidend is voor de verplichte koppelingen binnen de scope van deze aanbesteding. Deze paragrafen beschrijven de kernapplicaties en technische integratie-eisen waaraan de oplossing minimaal moet voldoen. De opsomming van koppelingen in wens §8.2 dient te worden beschouwd als toekomstgericht en optioneel. Deze vormt geen knock-out criterium en introduceert geen aanvullende verplichte scope. Inschrijvers mogen deze koppelingen daarom afzonderlijk beschrijven, prijzen en - waar van toepassing - gefaseerd aanbieden.
*	**	***	****