

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Zaaksysteem  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Gulpen-Wittem  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 1  
**Onderwerp:** Bijlage 04 PvE, eis 55

### Vraag:

Onze oplossing verstuurt e-mails en notificaties via uw eigen mailserver. Zo bent u zelf in control om te monitoren of notificaties inderdaad kunnen worden bezorgd aan de ontvanger, wat volledig in lijn is met de Wmebv. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

### Antwoord:

Akkoord.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.** 2  
**Onderwerp:** Bijlage 04 PvE, eis 192

### Vraag:

In de praktijk ziet inschrijver regelmatig dat tussen definitieve gunning en daadwerkelijke ondertekening van de overeenkomst de nodige weken verstrijken. Inschrijver zal geen werkzaamheden opstarten alvorens er een wederzijds ondertekende overeenkomst is. Zodoende kan inschrijver enkel garanderen dat de implementatie per 1 mei 2026 start als de overeenkomst door beide partijen voor deze datum is ondertekend, graag uw akkoord hierop.

### Antwoord:

Akkoord.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 8

**Vraag:**

U spreekt hier over een kansendossier, inschrijver kan nergens een kansendossier vinden in uw aangeleverde documentatie. Kunt u dit nader toelichten?

**Antwoord:**

Dit betreft een omissie. Er is geen kansendossier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad zaaksysteem, hfd 2.6

**Vraag:**

Inschrijver snapt dat u behoefte heeft aan ondersteuning van operationele coördinatie bij de realisatie van koppelingen. Echter gaat inschrijver er wel vanuit dat het eerste contact door opdrachtgever gelegd wordt aangezien u beschikt over de relatie en benodigde contactgegevens. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 14

**Vraag:**

U vraagt om een operationele uitwijkfaciliteit van de oplossing, het is voor inschrijver niet logisch dat u dit relateert aan omgevingen (productie, test en uitwijk), u gaat immers gebruikmaken van een SaaS-oplossing. Inschrijver neemt aan dat u bedoelt dat dit op infrastructuurniveau geborgd is en eventueel aangetoond kan worden? Graag uw bevestiging.

**Antwoord:**

Er wordt nadrukkelijk gesproken over een uitwijkfaciliteit en niet een specifieke omgeving. Deze faciliteit is bedoeld om in alle gevallen op basis van de RPO en RTO beschikbaarheid van een volledige uitwijk van de volledige Oplossing te voorzien, zodanig dat deze volledig en tijdig bruikbaar is door Opdrachtgever in bedoelde gevallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 21

**Vraag:**

U eist dat het nieuwe systeem compliant is met de WPG, mag inschrijver er vanuit gaan dat het zaaksysteem dus compliant moet kunnen opereren met alle vertrouwelijkheden die de WPG voorschrijft? Graag uw bevestiging.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 25

**Vraag:**

Wij gaan er vanuit dat eis 25 een omissie is aangezien u geen scanvoorziening uitvraagt en refereert aan een oplossing die u al in gebruik heeft. Klopt dit? Zo niet, dan zien wij graag een nadere toelichting tegemoet.

**Antwoord:**

Hier wordt inderdaad gerefereerd aan een bestaande oplossing. De gevraagde Oplossing dient de output hiervan te kunnen verwerken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 33

**Vraag:**

Om documenten vanuit Word op te kunnen slaan in onze oplossing, zijn plug-ins benodigd. Dit gaat in tegen onze visie waarmee onze oplossing is ontwikkeld namelijk volgens de definitie van een SaaS-oplossing. Wij bieden een zeer gebruiksvriendelijk alternatief waarbij u middels drag&drop eenvoudig documenten (in bulk) kunt laten landen in het zaaksysteem, zowel algemeen als op een specifieke zaak. Gewijzigde documenten worden automatisch op de zaak opgeslagen middels de M365 integratie. Mocht u niet akkoord gaan met deze werkwijze, dan moet inschrijver helaas afzien van inschrijving. Graag uw akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 34

**Vraag:**

Wanneer u een e-mail opslaat, maakt onze oplossing daar een samengesteld document van waarbij de bijlagen tonen op een apart tabblad. Daarnaast is het rechtstreeks vanuit Outlook mogelijk de bijlagen afzonderlijk op te slaan. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 45

**Vraag:**

Logius sluit gemeente niet zomaar aan op DigiD Machtigen. Voorwaarden voor een aansluiting zijn het aandragen van een use case waarvoor Machtigen ingezet gaat worden. Inschrijver ontvangt graag van u de use case. Daarnaast gaat inschrijver er vanuit dat het leveren van DigiD Machtigen pas verplicht is wanneer u als gemeente overeenstemming hebt met Logius over een use case en die is geaccepteerd op de DigiD Machtigen voorziening?

**Antwoord:**

Inschrijver mag er vanuit gaan dat Opdrachtgever aan alle verplichtingen aan Logius zijn voldaan. Indien dit niet het geval is zal Inschrijver hier ook niet op worden afgerekend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 45

**Vraag:**

In het kader van een klantvriendelijke dienstverlening aan uw inwoners en bedrijven heeft inschrijver ervoor gekozen om geen mogelijkheid toe te staan voor verschillende niveaus per formulier. Wanneer een burger een formulier invult met niveau X, dan is deze burger ook verplicht dit met exact hetzelfde niveau keer op keer te doen wanneer deze inlogt op een Mijnomgeving om de status van zijn zaak te raadplegen. Wanneer inwoners formulieren invullen met verschillende niveaus, moeten zij zelf onthouden met welk niveau ze wederom moeten inloggen op de MijnOmgeving. Om deze ongebruiksvriendelijke dienstverlening te voorkomen, stelt u bij ons 1 niveau voor alle formulieren in. Daarnaast is ons advies om altijd te kiezen voor het meest veilige niveau, het is gebruikelijk om voor een beetje veilig te kiezen. Welk niveau u ook kiest, het gaat altijd om persoonsgegevens waarbij u ons inziens altijd de meest veilige optie zou moeten hanteren. Graag uw akkoord op deze werkwijze.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst vindt het niet passend om voor alle formulieren hetzelfde niveau te hanteren. Wetgeving zoals de Wdo of WMEBV spreken dit ook tegen. In het verlengde hiervan kan het toepassen van het meest veilige betrouwbaarheidsniveau een barrière opwerpen op het vlak van online dienstverlening. Desondanks erkent Aanbestedende Dienst dat dit functionaliteit is die nog in ontwikkeling is, en is daarmee bereid om uitgesteld karakter toe te passen op dit specifieke gedeelte van eis 45. Het moet daarmee uiterlijk per 31-12-2026 mogelijk zijn om per formulier het betrouwbaarheidsniveau in te regelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 45

**Vraag:**

Wij gaan er vanuit dat u met portaal uw eigen CMS bedoelt? Binnen het zaaksysteem heeft u de mogelijkheid om per formulier te bepalen met welke authenticatiemogelijkheden ingelogd mag worden. Deze formulieren stelt u vervolgens beschikbaar via uw website.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst doelt hier op een burgerportaal van Leveranciers vanuit waar burgers /bedrijven door kunnen klikken naar beschikbare webformulieren. In de basis zullen alle

formulieren op de eigen website van de gemeente worden aangeboden, maar dit is een alternatieve (optionele) variant.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 46

**Vraag:**

Op basis van de ervaringen van onze klanten is het niet gewenst om bijlages tot een grootte van 500 mb toe te staan. U loopt het risico dat uw klanten ongewenst grote documenten gaan bijvoegen aan formulieren die impact hebben op de performance en de opslagcapaciteit van uw oplossing. Daarom hebben wij ervoor gekozen om maximaal 128 mb per formulier toe te staan en dat een individuele bijlage niet meer dan 32 mb mag zijn. In samenspraak met onze community is ook gebleken dat hogere volumes niet noodzakelijk zijn. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 141

**Vraag:**

Wij geven de voorkeur aan het gebruik van de mailserver van de gemeente. Wij gaan ervan uit dat dit is toegestaan en dat op deze manier aan E141 wordt voldaan. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan verzoeken wij u vriendelijk om verdere verduidelijking.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 225

**Vraag:**

Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals te doen gebruikelijk bij een SaaS-oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere 3 weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de update accepteren. Het niet accepteren van een update door Aanbestedende Dienst betekent dat geen van onze klanten de update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de update een geldige reden is om niet te accepteren?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, eis 225

**Vraag:**

U geeft aan dat de releasemomenten minimaal 5 werkdagen van tevoren beschikbaar worden gesteld in de testomgeving. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrummethode. Dit betekent dat wij iedere 3 weken een nieuwe versie van onze Oplossing releasen. Hierdoor is het voor inschrijver niet mogelijk om een nieuwe release minimaal 5 werkdagen van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen. Inschrijver stelt hierbij de nieuwe releasenotes een week van tevoren

beschikbaar, zodat uw beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen. Daarnaast hoeven beheerders alleen de toegevoegde/nieuwe functionaliteiten te testen, waardoor het niet nodig is om de gehele oplossing te testen. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage 05 PvW, subgunningscriterium 4

**Vraag:**

Voor subgunningscriterium 4 stelt u maximaal 6 pagina's A4 (inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.) beschikbaar. Gezien het aantal onderwerpen van deze wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 exclusief visualisaties. Hiermee biedt u inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat deels akkoord met uw voorstel. Er worden 2 aanvullende pagina's A4 beschikbaar gesteld voor het opnemen van visualisaties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage 05 PvW, subgunningscriterium 3

**Vraag:**

Bij subgunningscriterium 3 vraagt u om een publicatieoplossing voor de Woo te beschrijven, in het Programma van eisen kan inschrijver geen enkele eis voor een publicatieoplossing vinden. Is de

aanname van inschrijver juist dat alles wat bij subgunningscriterium 3 beschreven wordt, direct geleverd moet kunnen worden aan functionaliteit, een eis is en onderdeel van de aanbidding moet zijn? Graag uw verduidelijking en bevestiging.

**Antwoord:**

Het is correct dat er geen eisen zijn gesteld aan een dergelijke oplossing. Leveranciers worden daarmee gevraagd om een aanbidding te doen (als onderdeel van het aanbod) dat zo goed mogelijk invulling geeft aan de beschreven behoefte. Dit kunnen zowel bestaande functionaliteiten zijn als functionaliteiten die in ontwikkeling zijn. Eventueel aangeboden ontwikkelingspunten van de Oplossing worden beoordeeld op de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage 05 PvW, subgunningscriterium 2

**Vraag:**

Voor subgunningscriterium 2 stelt u maximaal 8 pagina's A4 (inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.) beschikbaar. Gezien het aantal onderwerpen van deze wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 8 pagina's A4 exclusief visualisaties. Hiermee biedt u inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat deels akkoord met uw voorstel. Er worden 2 aanvullende pagina's A4 beschikbaar gesteld voor het opnemen van visualisaties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

20

Aanbestedingsleidraad zaaksysteem, hfd 3.3

**Vraag:**

U geeft aan dat inschrijvers in de Nota van inlichtingen 2 enkel vervolgvragen mogen stellen. Gezien de huidige drukte en uw zeer uitgebreide PvE dat veel gedetailleerder is dan wat wij doorgaans zien in de markt, willen wij u verzoeken om ook nieuwe vragen toe te staan in de tweede Nota van inlichtingen. Dit om de kwaliteit van inschrijvingen te bevorderen. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

In de leidraad staat beschreven dat er bij voorkeur geen nieuwe vragen in behandeling worden genomen. Nieuwe vragen kunnen alleen worden gesteld indien deze cruciaal zijn voor het indienen van een goede Inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026

Ref.nr.

21

**Onderwerp:**

Bijlage 04 PvE, hfd 5.4

**Vraag:**

Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Het lijkt ons niet praktisch om over haast iedere eis die de SLA raakt een vraag op te stellen. Wij hebben een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich daarnaast voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals een DAP. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en de DAP na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de DAP? Zo niet, welke knelpunten ziet u?

**Antwoord:**

"In paragraaf 5.5 uit de Aanbestedingsleidraad is de omgangswijze van de SLA beschreven. Het is daarbij toegestaan om naast een SLA ook een DAP mee te leveren voor klant-specifieke afwijkingen. Indien bepaalde onderdelen uit uw SLA niet eisen-compliant zijn, kunt u de aanpassingen hierop opnemen in een bijgevoegd DAP. De combinatie van deze documenten dienen compliant te zijn aan de gestelde eisen en worden als geldigheidsproduct gecontroleerd bij de Inschrijving (zoals beschreven in 5.5)."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad zaaksysteem, hfd 5.4.2.2

**Vraag:**

U noemt hier de ISO-9001 certificering. Deze komt niet voor in uw tabellen van in te leveren documentatie bij inschrijving en na voorlopige gunning. Kunt u aangeven wanneer u deze certificering wenst te ontvangen?

**Antwoord:**

Dit betreft een omissie. Dergelijke certificering dient bij voorlopige gunning te worden aangeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad zaaksysteem, hfd 4.10

**Vraag:**

Bijlage 6 rondom de SROI lijkt te missen, kunt u deze toevoegen bij publicatie van NVI 1?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst ziet bijlage 6 ("Bijlage 06 SROI.pdf") wel terug in de publicatie op TenderNed (ook via de openbaar beschikbare TenderNed pagina's). Indien deze alsnog niet te vinden of te openen is kunt u ons rechtstreeks benaderen via TenderNed en zal de bijlage alsnog aan u worden toegezonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad zaaksysteem, hfd 3 Planning

**Vraag:**

U heeft voor de presentaties 23 en 24 maart gereserveerd staan. Op 24 maart heeft inschrijver al een demonstratie gepland staan in het kader van een Europese aanbesteding. Kunt u voor de planning van de presentaties ons inplannen voor maandag 23 maart? Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad zaaksysteem & Bijlage 03 Prijzenblad

**Vraag:**

In uw aanbestedingsleidraad spreekt u over 165 medewerkers/gebruikers, in uw prijzenblad spreekt u over 220 gebruikers. Waar mag inschrijver vanuit gaan?

**Antwoord:**

Inschrijvers moeten uitgaan van 220 licenties. De beschreven hoeveelheid medewerkers die vast in dienst zijn ligt echter lager. Deze worden aangevuld met externe collega's, waarbij aanvullende ruimte is gelaten voor eventuele groei van de organisatie. Daarmee is Aanbestedende Dienst uitgekomen op 220 licenties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 24.10

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 23

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 19.2

**Vraag:**

Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 12.3

**Vraag:**

Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, zijn partijen overeengekomen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van Leverancier om zich op overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Kan Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 12.1 v

**Vraag:**

Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier aan de relevante wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Zoals in eis 21 wordt gesteld wenst Aanbestedende Dienst dit juist af te kopen voor de gehele looptijd. Per geval kunnen wel afspraken worden gemaakt over prioritering en doorlooptijd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 12.1

**Vraag:**

"Een garantiebepaling binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver zou in de begintekst van artikel 12.1 daarom graag de woorden 'voor zover passend binnen SaaS' invoegen, zodat er komt te staan: '12.1 Leverancier garandeert voor zover passend binnen een SaaS-dienst dat: (...)'

Is Aanbestedende Dienst bereid om deze toevoeging op te nemen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De GIBIT 2023, artikelen 12.2 en 12.3 geven expliciet een nadere en proportionele uitleg aan het begrip "garantie". Voor Aanbestedende Dienst is het van wezenlijk belang dat de gevraagde software de gevraagde functionele eigenschappen bevat en blijft bevatten. De door leverancier gesuggereerde inspanningsverplichting past daar niet bij. De genoemde en bedoelde garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professionele en zorgvuldig opererende leverancier. Aanbestedende dienst handhaaft de gevraagde garanties met de specifieke uitleg waarin de GIBIT 2023 voorziet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 11.10

**Vraag:**

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 verstreckende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat Aanbestedende Dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt.

Is Aanbestedende Dienst bereid tot de genoemde aanpassing? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 11.8

**Vraag:**

Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende Dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende Dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

GIBIT is vrij helder over hoe de kosten worden berekend en gebruikt hiervoor de term Overeengekomen gebruik. Wanneer er ontwikkelingen zijn die verder gaan dan dit overeengekomen gebruik en niet zondermeer vallen onder de Onderhoudsverplichtingen van de GIBIT kunnen aanvullende afspraken worden voorgelegd en afgestemd. Eventuele aanpassingen op artikel 11.8 zijn daarmee niet noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 10.12 ii

**Vraag:**

1. Inschrijver zal de interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'.  
2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Leverancier is toe te rekenen, dan wel buiten de macht van Leverancier valt'.  
Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Punt 1: Aanbestedende Dienst is akkoord.

Punt 2: Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 7.2 i)

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om aan sub i) toe te voegen dat deze verantwoordelijkheid niet op Leverancier zal komen te rusten op het moment dat zij niet tijdig bekend is geworden met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, en het niet tijdig bekend worden met deze feiten niet aan Leverancier toegerekend kan worden. Inschrijver heeft in lijn met voornoemde een voorstel hieronder opgenomen van de wijze waarop sub i) zal komen te luiden. Is Aanbestedende Dienst

bereid deze toevoeging te doen? Zo niet, waarom niet?

"i) in het geval van Dienstverlening op afstand: bij Leverancier, tenzij Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen wegens redenen die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn."

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 4.2 i

**Vraag:**

Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een laatste herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim intreedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw verzoek een schriftelijke ingebrekestelling van toepassing te verklaren en hierbij een redelijke termijn tot herstel te bieden, zijnde niet meer dan 30 kalenderdagen na aankondiging van de schriftelijke ingebrekestelling en het passeren van de fatale termijndatum. Uiteraard wordt dit dan eveneens beperkt tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van de Opdracht die direct aan Leverancier toe te rekenen zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 2.3

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 1.30

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met uw aanpassingsverzoek van dit artikel. Er wordt hier bewust vermelding gemaakt van "(...) of op grond van artikel 3 voor Leverancier bekend behoorde te zijn (...)". Weglaten van deze vermelding miskent onder andere de verplichting van de in de GIBIT 2023 benoemde risicoanalyse van de Leverancier, die reeds in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de Aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Bij onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Aanbestedende Dienst - zo ook van toepassing op gestelde informatieverzoeken van Inschrijvers in relatie tot de risicoanalyse - komen deze kosten dus niet aan Leverancier toe. Aanbestedende Dienst stelt evenwel dat Inschrijvers worden geacht op pro-actieve wijze de voor hen relevante vragen voor het doen van een juiste Inschrijving tijdig te stellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 9.5 i

**Vraag:**

Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Er wordt hiermee dus niet afgeweken van artikel 6:265 BW, zodat er niet ontbonden kan worden als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 6.5

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Nee, daartoe is Aanbestedende Dienst niet bereid. Voor wat betreft artikel 6.5 GIBIT 2023 geldt immers ook artikel 3.5 GIBIT 2023: "In geval van een aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet worden de in de leden 2 t/m 4 bedoelde verplichtingen begrensd door de inhoud, aard en omvang van het Bestek." En ingevolge artikel 1.7 GIBIT 2023 geldt: "Bestek: de aan Leverancier ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin

de organisatie van Opdrachtgever, de ICT Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht." Het is dus niet zo, 'dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.'

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 6.1

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw aanpassingsverzoek van dit artikel. De voorgestelde wijziging is te restrictief en kan ertoe leiden dat prestaties die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de correcte werking en implementatie van de overeengekomen ICT-prestatie buiten de contractuele scope zouden vallen. De huidige bepaling waarborgt een evenwichtige en uitvoerbare overeenkomst en wordt daarom ongewijzigd gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 2.3

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. De omvang van het gebruiksrecht wordt uitsluitend bepaald door de overeenkomst en de aanbestedingsstukken. Algemene of specifieke (SaaS-) gebruiksvoorwaarden van inschrijver zijn niet van toepassing en maken geen onderdeel uit van de overeenkomst. Eventuele nadere afspraken over het gebruiksrecht worden, indien van toepassing, expliciet in de overeenkomst vastgelegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

PvE, Eis 141

**Vraag:**

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente Gulpen-Wittem voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan eis E141. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

44

PvE, Eis 198

**Vraag:**

Wij hebben eerder succesvol de opleiding van eindgebruikers verzorgd via het concept 'train-de-trainer'. Hierbij wordt een select aantal medewerkers van de gemeente opgeleid tot trainer om de eindgebruikers op te leiden. Staat u open voor deze werkwijze of wenst u de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst wenst de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier en ziet haar aanpak hiervoor graag terugkomen in het concept-implementatieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

Ref.nr.

45

**Onderwerp:**

PvE hoofdstuk 4

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel processen en dus zaaktypen u ingericht wilt hebben tijdens de implementatie? En hoeveel u hiervan door opdrachtnemer in wilt laten richten? Dit in verband met een correcte inschatting van de implementatiekosten.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst verwacht tijdens de implementatie +/- 350 zaaktypen in te richten. Het merendeel hiervan zal op basis van een generieke inrichting/workflow worden ingericht op basis van een i-navigator import/export. Voor een beperkt deel (+/- 25) wenst aanbestedende dienst een zwaardere/complexere workflow (eventueel incl. eFormulieren en /of sjablonen) ingericht te krijgen tijdens de implementatie. In de basis gaat Aanbestedende Dienst er vanuit dat dit door de eigen organisatie wordt ingericht. Aanbestedende Dienst staat echter open voor ondersteuning op dit vlak. Inschrijvers kunnen dit onderdeel laten zijn van hun aanbieding in het implementatieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Leidraad, algemeen

**Vraag:**

Onze organisatie omarmt het nieuwe werken en heeft daarom de overstap gemaakt naar het digitaal ondertekenen van documenten. Dit sluit niet alleen aan bij onze wens om efficiënter te werken, maar draagt ook bij aan een duurzamere manier van samenwerken. Bent u akkoord met het gebruik van een digitale handtekening voor het ondertekenen van de daarvoor bestemde documenten, zoals overeenkomsten en verklaringen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
PvE, Eis 133

**Vraag:**

De gestelde eis wat betreft WCAG gaat over de externe onderdelen van de applicatie, zoals de PIP. Hier zijn de toegankelijkheidseisen immers op gericht. Echter Eis 133 verwijst naar de voor de medewerker bedoelde onderdelen.

Nu stelt u de eis zo breed dat ook achter de login voor medewerkers de SaaS-oplossing volledig WCAG-compliant is. Dat is niet realistisch en daar is de norm ook niet voor bedoeld. Voor de medewerkerskant van de oplossing durven wij te stellen dat geen enkele leverancier zonder uitzondering en voor alle componenten kan voldoen. Kunt u de betreffende eis/wens richten op toegankelijkheid in het algemeen, zonder een specifieke certificering/normering uit te vragen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw suggestie en stelt dat de WCAG norm enkel van toepassing wordt verklaard voor de externe onderdelen van de Oplossing. Externe onderdelen zijn onderdelen die zichtbaar zijn en/of gebruikt worden door burgers, bedrijven of instellingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 SROI

**Vraag:**

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 SROI% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2%?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 SROI

**Vraag:**

De aanbestedingsopdracht bestaat uit zowel aanschaf van software als dienstverlening. Kunt u er mee instemmen dat de SROI (percentage) alleen van toepassing is op het stuk dienstverlening en niet het deel aanschaf en onderhoud van de software?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, SROI gaat over de gehele opdrachtwaarde en is al gereduceerd naar 2%.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Concept Hoofdovereenkomst art 18.9

**Vraag:**

In artikel 18.9 wordt een afzonderlijke contractuele boete geïntroduceerd bij schending van de geheimhoudingsverplichting.

Wij merken hierbij op dat de geheimhoudingsverplichting in de overeenkomst breed is geformuleerd en in de praktijk ook situaties kan omvatten die samenhangen met informatiebeveiliging en privacy-incidenten. De gekozen formulering kan leiden tot cumulatie van sancties (boete én schadevergoeding) en daarmee tot een onevenwichtige en moeilijk voorspelbare risicoverdeling.

Kunt u toelichten wat de achterliggende reden is voor deze afwijking?

**Antwoord:**

De gekozen formulier is ongewijzigd ten opzichte van de GIBIT. Om leveranciers tegemoet te komen is de hoogte van de boete is verminderd van 10.000 naar €5.000. Dit betreft de enige wijziging.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Concept Hoofdovereenkomst art 18.5 en 18.6

**Vraag:**

Vraag 1: In de artikelen 18.5 en 18.6 wordt het aansprakelijkheidsregime uit de GIBIT 2023 aangepast, met specifieke maxima per gebeurtenis en per jaar voor respectievelijk persoons- en zaakschade en overige schade.

Gezien het directe verband tussen deze bepalingen en mogelijke privacy-, informatiebeveiligings- en compliance-incidenten, verzoeken wij om toelichting op de gekozen omvang en systematiek van deze aansprakelijkheidslimieten, in het bijzonder in relatie tot de beoogde risicoverdeling tussen partijen.

**Antwoord:**

Om leveranciers tegemoet te komen in de beschreven aansprakelijkheid uit de GIBIT artikel 16.3, is er een maximale aansprakelijkheid per jaar opgenomen (ter hoogte van 2 gebeurtenissen per jaar). Dit wordt door Aanbestedende Dienst beschouwt als gangbaar en proportioneel.

De beschreven aansprakelijkheid uit de GIBIT artikel 16.4 is eveneens proportioneel gemaakt. Inschrijvers met een relatief lage Jaarvergoeding hebben met de huidige bepaling ook een relatief lage maximale aansprakelijkheid. Dit terwijl het risicoperspectief mogelijk juist hoger is bij dergelijke Inschrijvingen. Om dit te voorkomen is deze aansprakelijkheid herijkt op basis van de gestelde bodem en plafondbedragen. De herijkte aansprakelijkheid bedraagt per gebeurtenis 2 maal de gemiddelde Jaarprijs (op basis van de opgegeven boem en plafondbedragen van €25.000 en €45.000 per jaar, dus €35.000 per jaar), en 4 maal de gemiddelde Jaarprijs per jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Leidraad, en Pakket van Eisen, hoofdstuk 4

**Vraag:**

Maakt het eventuele migreren van bestaande data uit uw huidige toepassing deel uit van de scope?

Zo ja, dan is het voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u in dat geval dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier. Indien niet akkoord, graag uw toelichting hoe u een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier garandeert?

**Antwoord:**

Het migreren van bestaande data uit de huidige toepassing maakt geen onderdeel uit van de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**  
Bijlage 04, Programma van eisen, eis 48

**Vraag:**

In de hierboven geciteerde eis wordt voorgeschreven dat e-formulieren uitsluitend ZTC-gestuurd mogen zijn, in die zin dat alleen in de ZTC opgenomen metadata en attributen op e-formulieren mogen worden gebruikt en dat het opnemen van andere velden niet mogelijk is.

Wij stellen vast dat deze eis een zeer specifieke technische en architectonische inrichting afdwingt en daarmee feitelijk leidt tot uitsluiting van bepaalde marktpartijen die functioneel gelijkwaardige oplossingen aanbieden. Daarmee is deze eis in strijd met het aanbestedingsrechtelijke uitgangspunt van non-discriminatie en gelijke toegang tot de markt, nu de eis verder gaat dan noodzakelijk is om het beoogde doel te realiseren.

Daarnaast is deze eis niet in lijn met de Common Ground-principes, die binnen het gemeentelijk domein inmiddels leidend zijn. Deze principes gaan er juist van uit dat applicaties en componenten zelfstandig kunnen functioneren, los van elkaar kunnen worden ingezet en via gestandaardiseerde interfaces met verschillende systemen kunnen communiceren, zonder dat sprake is van een dwingende één-op-één-architectuur.

Tot slot merken wij op dat het feit dat er sprake is van mapping of configuratieve koppelingen tussen e-formulieren en de ZTC niet betekent dat dit leidt tot een lagere gebruiksvriendelijkheid of een hogere beheerlast. Integendeel: in moderne oplossingen kan dit juist op een overzichtelijke, beheersbare en voor beheerders gebruiksvriendelijke wijze worden ingericht.

Wij verzoeken de opdrachtgever daarom deze eis te laten vervallen.

Indien de opdrachtgever hiertoe niet bereid is, verzoeken wij om een concrete en inhoudelijke toelichting op de functionele en architectonische noodzaak van deze eis, mede in het licht van bovengenoemde aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten en de Common Ground-principes.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidrad, § 6.2.1 / § 6.2.1

**Vraag:**

In § 6.2.2 en het Prijzen- en tarievenblad (Bijlage 3) worden verschillende bedragen gehanteerd in relatie tot de geldigheid en beoordeling van de prijscomponent, waaronder:

- bodembedragen en plafondbedragen voor E49, E50 en E51,
- een ondergrens en bovengrens voor de puntentoekening,
- en rekenvoorbeelden waarin andere bedragen worden gebruikt.

Kunt u verduidelijken:

- welk bedrag geldt als minimale inschrijfsom voor geldigheid van de Inschrijving (waaronder niet-terzijde-leggen);
- welk bedrag geldt als ondergrens voor het behalen van het maximale aantal punten voor de prijscomponent;
- welke bedragen leidend zijn indien de genoemde bedragen onderling niet overeenkomen (bijvoorbeeld in formules en rekenvoorbeelden)?

**Antwoord:**

Indien ingediende prijzen niet conform de opgegeven bodem- en plafondbedragen (E49, E50 en E51) zijn, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Voor het berekenen van de punten wordt de totale inschrijfsom (E62) gehanteerd. Deze totale inschrijfsom is inclusief een verrekening van het opgegeven uurtarief. Dit bedrag is daarmee het beoordelingsbedrag.

De formule voor het berekenen van het maximale aantal punten is als volgt:  
 $(835.000 - \text{beoordelingsbedrag (E62)} / (835.000 - 500.000) * 25.$

Bij een totale inschrijfsom (E62) van €500.000 of minder wordt het maximale aan punten behaald.

Let op: in de tabel in 6.2.2 stond een omissie in de formule. Het bedrag van de ondergrens (min) stond op 475.000 i.p.v. 500.000. In de rekenvoorbeelden (en in het rekenvoorbeeld in dit antwoord) staat dit wel correct vermeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

<b>Ref.nr.</b> 55	<b>Onderwerp:</b> Aanbestedingsleidraad 4.5
	<b>Vraag:</b> In § 4.5 van de Aanbestedingsleidraad is expliciet opgenomen dat het ISO 27001-certificaat bij voorlopige gunning dient te worden aangeleverd.  Kunt u bevestigen dat ditzelfde moment van aanlevering (bij voorlopige gunning) ook geldt voor de eisen ten aanzien van – NEN-ISO 16175-1:2020 (of gelijkwaardig) en – ISO 9001:2008/2015 (of een algemeen kwaliteitssysteem)?
	<b>Antwoord:</b> Dit is correct.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Percelen:</b> P1 Zaaksysteem
	<b>Beantwoord op:</b> 22 jan 2026
<b>Ref.nr.</b> 56	<b>Onderwerp:</b> Aanbestedingsleidraad 4.15
	<b>Vraag:</b> In § 4.15 van de Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat een inschrijving ongeldig is indien deze “als variant is ingediend”, terwijl in § 4.2 het indienen van varianten is verboden.  Kunt u verduidelijken wat de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbesteding precies verstaat onder een “variant”, en welke vormen van afwijking van de uitgevraagde eisen of invulling hieronder worden geschaard?
	<b>Antwoord:</b> Met een variant worden wellicht dezelfde doelstellingen behaald, maar wordt nadrukkelijk afgeweken op de gestelde eisen. Aanbestedende Dienst wil de gestelde eisen ten alle tijden bepalend laten zijn. Evenwel kan bijstelling van deze eisen in voorkomende gevallen plaatsvinden in deze inlichtingenronde. Varianten nadien worden niet toegestaan.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 4.5 & 5.4.2

**Vraag:**

In § 4.5 van de Aanbestedingsleidraad wordt voor ISO 16175 verwezen naar "ISO 16175-certificaat of vergelijkbaar", terwijl § 5.4.2 uitsluitend spreekt over het bezit van het certificaat.

Kunt u bevestigen of onder "vergelijkbaar" ook wordt verstaan: een door Inschrijver opgestelde ISO 16175-conformiteitsmatrix, waarin per relevante normvereiste gemotiveerd wordt aangetoond hoe de Oplossing hieraan functioneel en technisch voldoet, ondersteund door productdocumentatie en beschrijvingen van inrichting en werking?

**Antwoord:**

Excuses namens Aanbestedende Dienst. Er wordt verwezen naar vergelijkbare certificeringen in plaats van de ISO16175. Let op: net als het gestelde onder de ISO27001 geldt hier: Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

De door u beschreven conformiteitsmatrix voldoet aldus niet. Aanbestedende Dienst is immers ten aanzien van haar archiefwaardigheid volledig afhankelijk van de aangeboden Oplossing en kan hier aldus geen risico's op lopen en staat onder toezicht van derden die regelmatig naar dergelijke zekerheden vragen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1

**Vraag:**

In paragraaf Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1 is opgenomen dat de referentie(s) niet ouder mogen zijn dan 3 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving.

Gezien de aard van de Opdracht – het als SaaS-dienst leveren, beheren en ondersteunen van een Oplossing voor gemeenten – constateren wij dat relevante referenties vaak een langere looptijd kennen en dat implementaties en operationeel gebruik zich over meerdere jaren uitstrekken.

In dat licht verzoeken wij u te overwegen de referentietermijn te verruimen van 3 naar 5 jaar, zodat ook nog steeds actuele en representatieve referenties kunnen worden ingebracht die inhoudelijk volledig aansluiten op de Opdrachtscope, zonder onnodige beperking van de mededinging.

**Antwoord:**

De gids proportionaliteit stelt dat voor het leveren van diensten een periode van 3 jaar proportioneel is. Actualiteit van een referent is wel degelijk relevant voor de gevraagde zekerheidstelling. Aanbestedende Dienst is daarmee niet akkoord met uw verzoek om de referentietermijn te verruimen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1

**Vraag:**

In Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1 geeft Opdrachtgever aan dat Inschrijver ervaring dient te hebben met het leveren van een Oplossing aan een gemeente.

Kunt u bevestigen of onder deze eis ook andere overheidsorganisaties (zoals omgevingsdiensten, samenwerkingsverbanden, uitvoeringsorganisaties of andere decentrale overheden) worden begrepen, mits deze organisaties qua scope, complexiteit en gebruik representatief zijn voor de beschreven Opdrachtscope?

En kunt u bevestigen dat in dat geval een dergelijke referentie als passend kan worden aangemerkt, waarbij het criterium "gemeente" wordt gehanteerd ter borging van representativiteit en niet ter uitsluiting van vergelijkbare overheidsorganisaties?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is niet akkoord met uw voorstel. Aanbestedende Dienst is op zoek naar relevante ervaring met een duidelijke weerspiegeling van de gevraagde opdrachtscope. Aanbestedende Dienst is van mening dat dergelijke ervaring enkel kan worden opgedaan bij een gemeentelijke organisatie. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan specifieke koppelingen en koppelstandaarden, waaronder StuF BG, StuF ZDS, ZGW-API, DigiD, e-herkenning, eIDAS en Wordline. Naast dit technische component wordt er in de opdrachtscope ook ondersteuning uitgevraagd voor procesinrichting, waaronder bijvoorbeeld het BBV-proces. Wederom een ervaring die volledig is toegespitst op een gemeentelijke organisatie. Er is daarmee een directe verband tussen de gevraagde opdrachtscope en het type organisatie (gemeente) waaraan dit uitsluitend geleverd wordt.

In aanvulling hierop zal de gevraagde Oplossing worden ingezet voor een groot deel van onze processen en zal de Oplossing een essentiële rol gaan spelen in de (online) dienstverlening. Zou de gevraagde Oplossing incorrect werken, al is het maar voor korte tijd, dan heeft dat een zeer negatieve impact op de interne bedrijfsvoering en de (online) dienstverlening van onze gemeenten.

Het risico hierop (voor zowel de interne bedrijfsvoering als voor de inwoners en bedrijven) wordt door Aanbestedende Dienst als onacceptabel beoordeeld. Dit maakt dat deze applicatie wordt aangemerkt als bedrijfskritisch en legitimeert de zekerheidstelling die Aanbestedende Dienst zoekt in de vorm van de gevraagde kerncompetentie.

Voor Aanbestedende Dienst is deze referentie-eis daarmee noodzakelijk en proportioneel is. Er zijn overigens verschillende aanbieders die aan het vereiste kunnen voldoen. Aanbestedende Dienst wijst er in dat kader ook op dat o.a. combinatievorming is toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1

**Vraag:**

In Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1 geeft Opdrachtgever aan dat Inschrijver ervaring dient te hebben met het leveren van een Oplossing aan een gemeente.

Kunt u bevestigen of onder deze eis ook andere overheidsorganisaties (zoals omgevingsdiensten, samenwerkingsverbanden, uitvoeringsorganisaties of andere decentrale overheden) worden begrepen, mits deze organisaties qua scope, complexiteit en gebruik representatief zijn voor de beschreven Opdrachtscope?

En kunt u bevestigen dat in dat geval een dergelijke referentie als passend kan worden aangemerkt, waarbij het criterium "gemeente" wordt gehanteerd ter borging van representativiteit en niet ter uitsluiting van vergelijkbare overheidsorganisaties?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

61

Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1

**Vraag:**

In Aanbestedingsleidraad 5.4.2.1 is opgenomen dat voor het aantonen van de gevraagde ervaring geen beroep kan worden gedaan op draagkracht van een derde.

Wij begrijpen het belang dat Opdrachtgever hecht aan aantoonbare, representatieve ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, beheren en ondersteunen van de Oplossing.

Tegelijkertijd constateren wij dat binnen de SaaS-markt dergelijke dienstverlening regelmatig binnen concernverband wordt uitgevoerd, waarbij meerdere groepsmaatschappijen structureel samenwerken aan één integraal aanbod en één Oplossing.

In dat licht verzoeken wij u te verduidelijken of het is toegestaan om een referentie in te brengen die is uitgevoerd door een groepsmaatschappij binnen hetzelfde concern, mits:

- sprake is van dezelfde Oplossing;
- de referentie integraal de gevraagde Opdrachtscope afdekt;
- de betreffende groepsmaatschappij daadwerkelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de Opdracht;
- en Inschrijver de inzet van deze groepsmaatschappij contractueel borgt.

Hiermee blijft het doel van de eis – aantoonbare ervaring met een vergelijkbare SaaS-dienstverlening – gewaarborgd, terwijl onnodige beperking van de mededinging wordt voorkomen.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst staat dit niet toe. Het is voor Aanbestedende Dienst van grote relevantie dat de inschrijver zelfstandig en zonder beroep op draagkracht van een derde kan voldoen aan de gestelde kerncompetentie. Aanbestedende Dienst kan zich echter situaties voorstellen waarin (kleinere) onderdelen van de opdracht in onderaannemerschap zijn uitgevoerd, zonder dat hiermee teveel gewicht van de vereiste ervaring naar een onderaannemer wordt verplaatst. Uw verzoek is echter te weinig specifiek, waardoor adequate beoordeling door Aanbestedende Dienst hiervan momenteel niet mogelijk is. U kunt de tweede inlichtingenronde gebruiken om specifiek aan te geven voor welke onderdelen (en daarmee welk gewicht) een beroep op draagkracht van een onderaannemer zou worden gedaan. Aanbestedende Dienst zal de concrete situatie dan in beoordeling nemen. In alle gevallen staat het u vrij om gebruik te maken van de combinatiemogelijkheden zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

Ref.nr.

62

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.4.2.2.

**Vraag:**

In paragraaf 5.4.2.2. wordt aangegeven dat indien Inschrijver gebruikmaakt van derden die de rekencentraservices verzorgen met betrekking tot de Oplossing, deze derden in het bezit dienen te zijn van een geldig ISO 27001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.

Kunt u verduidelijken wat in dit kader precies wordt verstaan onder “rekencentraservices”?

Begrijpen wij correct dat hiermee wordt bedoeld op de hosting-/cloudprovider (bijvoorbeeld het datacenter of de IaaS/PaaS-leverancier) waarop de Oplossing wordt gehost, en dat in dat geval het ISO 27001-certificaat (of gelijkwaardig) van deze partij volstaat als bewijs bij voorlopige gunning?

**Antwoord:**

Uw aannname is correct. Bij voorlopige gunning dient dergelijke bewijslast te worden aangeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Bij total cost of usage wordt gesproken over een plafondbedrag van € 100.000,- voor de eenmalige implementatiekosten. Hoe is opdrachtgever aan het opgegeven plafondbedrag gekomen? En is dit bedrag inclusief of exclusief de migratie?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is op basis van een marktconsultatie op dit opgegeven plafondbedrag gekomen. Er zal geen importmigratie plaatsvinden, dus het bedrag is exclusief migratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Bij total cost of usage wordt gesproken over een plafondbedrag van € 630.000,- over de gehele

looptijd (oftewel € 45.000 per jaar) voor de licenties. Hoe is opdrachtgever aan het opgegeven plafondbedrag gekomen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is op basis van een marktconsultatie op dit opgegeven plafondbedrag gekomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Vraag 211

**Vraag:**

Hoeveel is de benodigde dataopslag bij moment van ingebruikname? Is de dataopslag onderdeel van de financiële scope? En zo ja. Met welke hoeveelheid opslag (in GB) moet inschrijver rekening houden, alsook, met welke procentuele groei per jaar over de gehele contractperiode van 14 jaar?

**Antwoord:**

Er zal geen datamigratie plaatsvinden, dus de initiële opslag is nihil. De dataopslag is volledig onderdeel van de Inschrijving. De Oplossing zal gemeentebreed worden ingezet als centraal zaaksysteem. Het is aan Inschrijvers om op basis daarvan (en de beschreven licenties/gebruikers) een juiste inschatting te maken van de benodigde opslag over de contractperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen 4 Implementatie en migratie

**Vraag:**

Opdrachtgever beschrijft in de aanbestedingsleidraad dat het huidige systeem Corsa van BCT

vervangen dient te worden. Het betreffende hoofdstuk in het PvE benoemt de 'migratie'. Deze wordt verder niet door opdrachtgever beschreven. Is de migratie onderdeel van de scope voor de opdracht? En zo ja, waar verwacht opdrachtgever dat welke verantwoordelijkheid voor de migratie ligt?

**Antwoord:**

De (data)migratie uit Corsa is geen onderdeel van de aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Hoofdstuk 3.3.4 Koppelingen en integraties

**Vraag:**

In de verschillende stukken worden verschillende applicaties genoemd zoals ValidSign, RxMission etc. Inschrijver mist welke integratie met welke platformen expliciet onderdeel moeten uitmaken van de scope?

**Antwoord:**

In hoofdstuk 3.4 uit het PvE worden alle gevraagde integraties benoemd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Generieke vraag

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt terecht dat inschrijvers moeten beschikken over diverse ISO-certificeringen en security-standaarden. Het valt inschrijver op dat er geen security eisen worden gesteld aan de wijze van encryptie en opslag. In 2027 gaat de EU Cyber Resilience Act van kracht. Deze vereist dat

producten worden geleverd met 'state of the art encryption at rest or in transit'. Ook de GDPR (Art. 32) en de NIS2-richtlijn schrijven encryptie van data minimaal voor als passend. Is opdrachtgever bereid om deze als eis op te nemen in de PVE? En zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De eisen omtrent beveiliging/security zijn zorgvuldig samengesteld en afgewogen. Aanbestedende Dienst ziet geen noodzaak om de reeds geformuleerde eisen (waaronder het voldoen aan relevante wet- en regelgeving) te verzwaren en gaat daarmee niet akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Vraag 155

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat een KCC medewerker zaken mag vinden, zonder dat deze de zaak inhoudelijk mag bekijken. Dit is in strijd met de ISO 16175 standaard welke geeist wordt. Immers. Volgens de ISO 16175-standaard (met name deel 1 uit 2020) moet een systeem zo zijn ingericht dat onbevoegden niet kunnen zien dat een dossier bestaat als zij daarvoor geen rechten hebben. Een kernvereiste in ISO 16175 is dat zoekopdrachten en zoekresultaten onderhevig zijn aan hetzelfde toegangsbeheer als de dossiers zelf. Indien een gebruiker geen autorisatie heeft voor een specifiek dossier, mag dit dossier niet verschijnen in de lijst met zoekresultaten. Het doel. Voorkomen dat gevoelige informatie (zoals de titel van een dossier of het feit dat een bepaald onderzoek loopt) uitlekt via de zoekfunctie. In de ISO 16175-standaard wordt metadata (zoals de naam van een dossier, dossiernummer of status) beschouwd als onderdeel van het archiefstuk. Als iemand een dossier "ziet bestaan", ziet hij in feite de metadata. De standaard vereist dat toegang tot metadata beperkt wordt tot geautoriseerde rollen. Hoewel softwareleveranciers soms de optie bieden om een dossier grijs weer te geven (met een melding "Geen toegang"), is dit vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging en de ISO-standaard niet wenselijk. Inschrijver vindt, vanuit haar eigen oogpunt en ISO 16175 certificering, dat dit standpunt gevolgd dient te worden. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen? En zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst is niet bereid deze eis aan te passen, Het toestaan dat KCC-medewerkers het bestaan van dossiers kunnen zien zonder de inhoud te mogen raadplegen, is functioneel noodzakelijk voor klantcontactprocessen en beperkt de toegang strikt tot geautoriseerde gegevens en geautoriseerde personen. Deze opzet waarborgt zowel de beveiliging van vertrouwelijke informatie als de uitvoering van de opdracht. De eis is in lijn met het doel van ISO 16175 en wordt daarom niet aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Generieke vraag

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt terecht dat inschrijvers moeten beschikken over diverse ISO-certificeringen en security-standaarden. In het licht van het wereldtoneel vandaag mist inschrijver enige verwijzing of eis in het kader van data soevereiniteit. Er wordt geen eis gesteld dat de data (documenten, dossiers, etc) zich in een private cloud onder Nederlandse/Europese wetgeving moet bevinden. En daarmee niet in cloud omgevingen zoals Azure. Is Opdrachtgever bereid om deze (het gebruik van enterprise oplossingen zoals Azure) eis toe te voegen zodat publieke waarden zoals privacy en veiligheid gewaarborgd blijven, onafhankelijk van buitenlandse leveranciers en wetten? En zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met het opnemen van een aanvullende eis dat data uitsluitend in een private cloud binnen Nederland of de EU moet worden opgeslagen. De bestaande eisen ten aanzien van ISO-certificeringen en security-standaarden bieden reeds een passend niveau van waarborging voor privacy en informatiebeveiliging. Het opnemen van deze geografische beperking voor datacenters zou het gebruik van algemeen erkende, enterprise-grade cloudoplossingen, zoals Azure, onnodig beperken en daarmee de concurrentie en innovatie belemmeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Vraag 169

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat: 'De koppeling dient uiterlijk 31-12-2027 gerealiseerd en geïmplementeerd te zijn.' VNG realisatie heeft de ZGW-API 2.0 aangekondigd en daarmee de uiteindelijke end-of-life van de huidige ZGW 1.x. Inschrijver maakt onderdeel uit van de projectgroep VNG Realisatie voor de nieuw te realiseren API 2.x en is daarmee tijdig aangehaakt. De haalbaarheid van de door

opdrachtgever gestelde uiterste datum van 31-12-2027 ligt niet enkel bij inschrijver. Hoe is opdrachtgever bereid met deze eis om te gaan?

**Antwoord:**

Inschrijver dient compliant te zijn aan actuele standaarden en de versie daaronder. Op basis van afstemming tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de te koppelen leverancier kan de meest passende versie worden gekozen. De ontwikkeling van een nieuwe standaard is geen belemmering voor deze eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Vraag 126

**Vraag:**

Opdrachtgever schrijft: 'De komende jaren zal de organisatie beheerst groeien naar een architectuur conform Common Ground'. In de aanbestedingsleidraad wordt beschreven in hoofdstuk 2.2: 'De maximale looptijd van de Overeenkomst (incl. verlengingen) kan hiermee oplopen tot veertien jaar.' Hoe ziet opdrachtgever de groei naar een Common Ground architectuur met de aanschaf van een All-in-one Zaaksysteem voor een periode van 14 jaar?

**Antwoord:**

Een zaaksysteem dat zich mee ontwikkelt met de markt zal ook stappen zetten richting Common Ground. In het huidige gemeentelijk informatielandschap is geen enkele applicatie stand alone. Voor het zaaksysteem wordt een contract aangegaan van 4 jaar met 5 \* 2 jaar optie tot verlenging.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Opdrachtgever schrijft: 'De gemeente staat achter het gedachtegoed van Common ground waarbij

een strikte scheiding tussen proces en data bestaat'. Een van de belangrijkste pijlers voor de totstandkoming van Common Ground is het voorkomen van vendor lock-i

**Vraag:**

Opdrachtgever schrijft inschrijver bereidwillig is om inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en diverse HaalCentraal ontsluitingen van basis- en kernadministraties. Hoe moet inschrijver de relatie zien tot het nu leveren van een Zaaksysteem gecombineerd met een toekomstige eis van opdrachtgever om OpenZaak in te gaan zetten? Betekent dit een toekomstige krimp in het gebruik van het uitgevraagde Zaaksysteem? En zo ja, kan opdrachtgever uitleggen hoe inschrijver dit moet zien?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wenst de mogelijkheden en doorontwikkelingen op het gebied van informatiemanagement en informatiearchitectuur te kunnen volgen in haar eigen informatievoorziening. De keuze moet nu en in de toekomst beschikbaar zijn en niet beperkt worden door opdrachtnemer. Een toekomstige krimp in het gebruik van het uitgevraagde zaaksysteem is daarmee zeker niet vanzelfsprekend, maar (omdat we de toekomst niet kunnen voorspellen) ook niet uitgesloten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Vraag 126

**Vraag:**

Opdrachtgever schrijft: 'De gemeente staat achter het gedachtegoed van Common ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat'. Een van de belangrijkste pijlers voor de totstandkoming van Common Ground is het voorkomen van vendor lock-in. Opdrachtgever vraagt een all-in-one Zaaksysteem uit. Een Zaaksysteem, een DMS/RMA, een KCC-module, een PiP en e-formulieren zijn immers los te verkrijgen in de markt door gespecialiseerde leveranciers. Is opdrachtgever bereid om in lijn met Common Ground haar uitvraag aan te passen?

**Antwoord:**

Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet toe bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 11

**Vraag:**

"In artikel 11.2 is bepaald dat specifieke afspraken moeten worden gemaakt omtrent de facturatie van 70% van de eenmalige/periodieke kosten. Leverancier zou deze afspraken graag nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?

Eenmalige vergoedingen

Van de eenmalige vergoedingen is:

- 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving;
- 30% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden;

Periodieke vergoedingen

- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij:
  - 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en;
  - 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden.
- Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.
- Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering."

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Het facturatieschema in de Overeenkomst is met zorg opgesteld en komt naar mening van de Aanbestedende Dienst tegemoet aan een juiste balans tussen de belangen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 10.10

**Vraag:**

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 10.9

**Vraag:**

Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Aanbestedende Dienst is niet bekend met de inhoud van uw SLA en kan daarmee niet overzien waarmee wordt ingestemd. Zie eveneens het antwoord op vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 10.3 iii

**Vraag:**

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst zal Opdrachtnemer houden aan het Overeengekomen gebruik, zoals dat bepaald in de Aanbestedingsdocumenten in breedste zin. Aspecten buiten dit Overeengekomen gebruik kunnen betiteld worden als meerwerk tegen optionele meerkosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 9.10

**Vraag:**

Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 9

**Vraag:**

"In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen:

a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag.

b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert.

Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.

Kunt u hiermee akkoord gaan?"

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Artikel 9 uit de GIBIT is in de concept-hoofdovereenkomst in artikel 18.1 al verduidelijkt. In de concept-hoofdovereenkomst is eveneens opgenomen dat de acceptatieprocedure verloopt volgens een nader te bepalen testprotocol. Tijdens de implementatie kunnen met de betrokkenen hier nog afspraken over worden gemaakt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 6.5

**Vraag:**

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 40.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 4.2

**Vraag:**

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 36.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 1.30

**Vraag:**

Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting (en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en

uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 38.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Eis 211

**Vraag:**

In het geval van significante verhogingen in opslagruimte of dataverbinding is het niet houdbaar voor leverancier om hiervoor geen extra kosten voor in rekening te mogen brengen. gaat u ermee akkoord dat leverancier en opdrachtgeven in gesprek treden over extra kosten in het geval er significante wijzigingen zijn in het gebruik van de dienst?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. De Oplossing zal gemeentebreed worden ingezet als centraal zaaksysteem. Het is aan Inschrijvers om op basis daarvan (en de beschreven licenties/gebruikers) een juiste inschatting te maken van de benodigde (technische) capaciteit over de contractperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

85

Eis 180

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt verwerking buiten de EER volledig uitgesloten, ook wanneer gebruik wordt gemaakt van artikel 45 en 46 AVG. Wij verzoeken u te overwegen om een uitzondering toe te staan waarbij verwerking buiten de EER wél mogelijk is indien gebruik wordt gemaakt van SCC's, aangevuld met passende technische en organisatorische waarborgen (o.a. TIA, encryptie en beperkte toegang). Daarnaast is de data altijd fysiek opgeslagen binnen de EER, en vindt er enkel doorgifte plaats voor 24/7 support en technische ondersteuning. Kunt u bevestigen dat verwerking buiten de EER onder deze voorwaarden alsnog is toegestaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

Ref.nr.

86

**Onderwerp:**

Eis 179

**Vraag:**

kunt u alle data nader specificeren? Wij nemen aan dat het hier om een delta van specifieke gegevens gaat?

**Antwoord:**

Alle gegevens binnen die Oplossing die betrekking hebben op het gebruik, de inrichting, en de opslag van gegevens en informatie (in de breedste zin van het woord) die gebruikt kunnen worden voor het genereren van rapportages. We staan open voor het ontvangen van delta's, maar daarbij verwachten we periodiek (minimaal 1x per maand) ook de volledige datadump te ontvangen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

<b>Ref.nr.</b> 87	<b>Onderwerp:</b> Eis 177
	<b>Vraag:</b> gaat u er mee akkoord dat wij gevraagde functionaliteit gedurende de implementatie opleveren?
	<b>Antwoord:</b> Deels akkoord met oplevering per 31-12-2026
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Percelen:</b> P1 Zaaksysteem
	<b>Beantwoord op:</b> 22 jan 2026
<b>Ref.nr.</b> 88	<b>Onderwerp:</b> Eis 169
	<b>Vraag:</b> Kunt u nader toelichten wat Common Ground standaarden zijn. Dit is niet specifiek. Tevens zijn wij van mening dat StUF een volledig ondersteunde standaard is en derhalve niet uitgesloten mag worden als koppelstandaard. Dit is ook het standpunt van de VNG en wij vragen u daarom de eis te wijzigen naar "op basis van een bewezen standaard, zoals StuF en ZGWAPI"
	<b>Antwoord:</b> De keuze voor de koppelstandaarden per koppeling zijn zorgvuldig afgewogen. Voor de aansluiting op Rx.Mission is het noodzakelijk dat er op basis van de ZGW-API wordt gekoppeld. Eis 169 blijft daarmee ongewijzigd. Deze ZGW-API is opgezet volgens de ideeën van Common Ground. Bij de verwijzing naar 'Common Ground standaarden' wordt verwezen naar deze relatie.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Percelen:</b> P1 Zaaksysteem
	<b>Beantwoord op:</b> 22 jan 2026
<b>Ref.nr.</b> 89	<b>Onderwerp:</b> Eis 168

**Vraag:**

Bent u voor sommige applicaties ook akkoord om te koppelen op basis van de nog steeds reguliere en bestaande StUF ZKN koppeling?

**Antwoord:**

Voor de te koppelen applicaties heeft al een zorgvuldige afweging plaatsgevonden over de te hanteren standaard. De benoemde standaarden per koppelvlak blijven daarmee gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Eis 163

**Vraag:**

het is inschrijver niet duidelijk welke informatie u verwacht in de gevraagde rapportage. Kunt u dit nader toelichten.

**Antwoord:**

Leverancier tekent af op het compliant zijn op de verschillende standaarden door het aanbieden van een Inschrijving. Opdrachtgever zal alleen schriftelijk bewijs van deze compliancy nadien vragen indien er gereede twijfel bestaat. Onder deze conditie is Aanbestedende Dienst bereid om deze rapportage uit de eis te laten vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Eis 153

**Vraag:**

gaat u er mee akkoord dat wij gevraagde functionaliteit gedurende de implementatie opleveren?

**Antwoord:**

Nee. Dit zal een belangrijke functionaliteit voor functioneel beheer zijn gedurende de implementatiefase, maar ook voor de beheerfase. Tevens biedt dit ook de mogelijkheid voor intergemeentelijke uitwisseling van zaaktypen. Als dit bij aanbesteding nog niet werkend is zal er bij implementatie weinig intergemeentelijke uitwisseling van zaaktype inrichtingen mogelijk zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
92

**Onderwerp:**

Eis 137

**Vraag:**

gaat u er mee akkoord dat wij gevraagde functionaliteit gedurende de implementatie opleveren

**Antwoord:**

Nee. Dit zal een belangrijke functionaliteit voor functioneel beheer zijn gedurende de implementatiefase, maar ook voor de beheerfase. Tevens biedt dit ook de mogelijkheid voor intergemeentelijke uitwisseling van zaaktypen. Als dit bij aanbesteding nog niet werkend is zal er bij implementatie weinig intergemeentelijke uitwisseling van zaaktype inrichtingen mogelijk zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
93

**Onderwerp:**

Eis 136

**Vraag:**

gaat u er mee akkoord dat wij gevraagde functionaliteit gedurende de implementatie opleveren?

**Antwoord:**

Nee. Dit zal een belangrijke functionaliteit voor functioneel beheer zijn gedurende de implementatiefase, maar ook voor de beheerfase. Tevens biedt dit ook de mogelijkheid voor intergemeentelijke uitwisseling van zaaktypen. Als dit bij aanbesteding nog niet werkend is zal er bij implementatie weinig intergemeentelijke uitwisseling van zaaktype inrichtingen mogelijk zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Eis 127

**Vraag:**

Bent u akkoord het met tegen betaling beschikbaar stellen van deze nieuwe standaarden?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Eis 113

**Vraag:**

kunt u toelichten wat wordt bedoeld met "bijzondere werkvormen"?

**Antwoord:**

In hoofdstuk 2.8 zijn eventuele bijzondere werkvormen toegelicht. In dit geval betreft het enkel het bestuurlijke besluitvormingsproces. Dit proces wijkt qua gevraagde ondersteuning af van de doorsnee procesondersteuning van een zaaksysteem. Middels deze eis borgt Aanbestedende

Dienst (wellicht ten overvloede) dat alle gedefinieerde eisen ook op dit proces van toepassing zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Eis 79

**Vraag:**

behoud van gegevens is alleen mogelijk wanneer het doelzaaktype deze gegevens bevat. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Voor specifieke procesgegevens is dit akkoord. Voor generiekere procesgegevens (die daarmee in elk zaaktype standaard voorkomt) is dit niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Eis 53

**Vraag:**

deze eis spreekt eis 47 tegen waarin deze gegevens bij de burger worden opgeslagen. Eis 53 impliceert dat dit niet is toegestaan. Graag uw verduidelijking.

**Antwoord:**

Dank voor uw oplettendheid. Eis 53 komt te vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Eis 33

**Vraag:**

Inschrijver biedt geen Office plugins omdat de oplossing volledig integreert met O365. Kunt u van deze eis een wens maken of deze eis laten vervallen.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

Eis 24

**Vraag:**

het is inschrijver niet duidelijk wat u exact bedoeld met het verrijken van een scan met metadata en wat dit betekent voor de verdere verwerking in de oplossing. Kunt u dit nader toelichten aan de hand van een concreet voorbeeld?

**Antwoord:**

Bij verdere registratie van de ontvangen documenten kunnen aanvullende documentgegevens worden vastgelegd. Hieronder valt ten minste: een ontvangstdatum, het documenttype en de titel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Uitstel inleveren

**Vraag:**

Er zijn op dit moment veel lopende aanbestedingen met een soortgelijke scope. Bent u bereid om de inleverdatum 4 weken te verlengen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 229 en eis 233

**Vraag:**

U spreekt in E229 over prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen op basis van urgentie en impact. Inschrijver heeft een SaaS-dienst en wij hanteren daarmee ook een SLA dat voor al onze klanten geldt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert, is het niet mogelijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren zelfs niet in een DAP. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, dan moeten wij helaas afzien van inschrijving.

**Antwoord:**

In de basis gaat Aanbestedende Dienst akkoord met uw suggestie. Aanbestedende dienst wilt de ingediende SLA wel tijdens een verificatiegesprek voor definitieve gunning doorspreken. Aanbestedende Dienst gaat er van uit dat er geen substantiële afwijkingen zijn t.o.v. de gestelde eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Nvl 1 vraag 94

**Vraag:**

Het is voor inschrijver onmogelijk om akkoord te gaan met uw antwoord op Nvl vraag 94 uit de Nvl 1. Daarnaast omschrijft Artikel 10.12 sub 2 van de GIBIT 2023 het volgende: "dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen" Het tijdig geschikt blijven is niet per definitie het kunnen voldoen en kostenloos implementeren van nieuwe standaarden tijdens de duur van de overeenkomst.

De gemeente kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De gemeente kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. U heeft recht op nieuwe ontwikkelingen binnen de afgenomen functionaliteit en modules binnen deze aanbesteding. Het is echter onrealistisch en onmogelijk om van inschrijver te eisen dat nieuwe landelijke standaarden die nog bedacht, ontwikkeld en geïmplementeerd moeten worden kosteloos te leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst (14 jaar). Uiteraard zijn wij het met u eens dat u dit wel mag eisen voor wat betreft landelijke standaarden die reeds ontwikkeld dan wel in gebruik zijn. Graag uw akkoord op deze zienswijze.

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, hfd 2.8

**Vraag:**

Onder hoofdstuk 2.8 geeft u aan dat de gemeente het ambtelijke besluitvormingsproces wil onderbrengen en ondersteunen binnen de oplossing. U geeft aan besluitvormingszaken en -

processen wilt kunnen configureren en dat met name de documentflow een centrale plek in dient te nemen. Daarnaast eist u een koppeling met iBabs op basis van Zaak- en documentservices. Begrijpen wij hieruit goed dat de toekomstige oplossing (het zaakstelsel) geen functionaliteit hoeft te leveren voor het opstellen agenda's en agenda-beheer en dat dit buiten scope van deze aanbesteding is?

**Antwoord:**

Binnen iBabs zal het college en de raad vergaderen. iBabs zal daarmee faciliteren in het verloop van de vergadering en het opstellen en beheren van de agenda. Uw aanname is dus correct dat dit specifieke onderdeel buiten scope valt. Echter, binnen de Oplossing vindt wel de ambtelijke voorbereiding plaats van de verschillende vergaderingen. Daarmee moet het dus mogelijk zijn om binnen de Oplossing stukken te agenderen (al dan niet in concept, aangezien de definitieve agenda in iBabs wordt aangemaakt) voor een specifieke vergadering. Middels het koppelvlak kunnen deze dan worden overgehaald naar iBabs voor verdere verwerking. Om dit proces goed te ondersteunen (en het overzicht goed te bewaken) verwacht Aanbestedende Dienst dat dergelijke agenda(beheer)-functionaliteit wel noodzakelijk zal zijn binnen de Oplossing, zonder dat er daadwerkelijk vergaderingen mee worden gefaciliteerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaakstelsel

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

104

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 45

**Vraag:**

Wij zien dat gemeenten steeds vaker kiezen voor een centrale identity broker voor toekomstbestendige authenticatie van (Europese) inwoners en ondernemers, in het bijzonder voor WDO-verplichte middelen zoals DigiD, eHerkenning en eIDAS. Deze aanpak maakt het tevens mogelijk om aansluitingen te consolideren, wat leidt tot kostenreductie, eenvoudiger beheer en een efficiëntere IT-architectuur. Gezien de looptijd van deze aanbesteding (14 jaar) is het daarnaast van belang dat deze voorziening kan meegroeien met toekomstige ontwikkelingen, zoals Europese eID-walletoplossingen vanaf 2027.

Mogen wij ervan uitgaan dat het is toegestaan om te koppelen met een centrale identity broker die deze functionaliteiten in zich verenigt, in plaats van zelf eID-brokering te leveren?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is voornemens om een eID-broker in te gaan zetten, maar de garantie is niet. Inschrijvers dienen in hun Inschrijving er dus van uit te gaan dat er geen broker beschikbaar is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

105

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 210

**Vraag:**

Een gedeelte van eis 210 kunnen wij niet mee akkoord gaan aangezien dit tegenstrijdig is aan het voldoen aan de archiefwet. Inschrijver stelt voor om de eis als volgt aan te passen. "Inschrijver is verantwoordelijk voor backup, restore, recovery en uitwijk voor de gehele oplossing. Hierbij geldt een RPO van 24 uur en een RTO van 4 uur. Testen wordt elk jaar meermaals uitgevoerd, hierover wordt gerapporteerd aan onze interne CISO. De details over de implementatie hiervan worden niet gedeeld met klanten." Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Zoals u zich kunt voorstellen is Aanbestedende Dienst op zoek naar zekerheid op het vlak van back-up, restore en recovery om de continuïteit van haar bedrijfsvoering te borgen. Zonder enige terugkoppeling op de werking hiervan (en de controle hierop) is het voor Aanbestedende Dienst niet in te schatten in welke mate een leverancier deze onderwerpen heeft geborgd en heeft Aanbestedende Dienst geen enkele vorm van zekerheid/geruststelling. Het terugkoppelen van jaarlijkse resultaten ziet Aanbestedende Dienst dus als randvoorwaarde, waarbij de vorm en de wijze waarop vrij te bepalen is. Dit kan bijvoorbeeld gecombineerd worden met de TPM-verklaring. Verder stelt u dat een deel van de eis tegenstrijdig is met de archiefwet. Aanbestedende Dienst heeft op basis daarvan de periodiciteit van de gevraagde back-ups heroverwogen en erkent dat back-ups over een (te) lange periode mogelijk in strijd kunnen zijn met de archiefwet. Aanbestedende Dienst past de gevraagde periodiciteit dan ook aan naar dag, week en maand. Dit blijft het uitgangspunt, maar Aanbestedende Dienst staat ervoor open om hier nadien afwijkende afspraken over te maken. Het is dan aan leveranciers om op overtuigende wijze aan te tonen dat een kortere back-up periodiciteit voor dezelfde continuïteit, zekerheid en geruststelling kan zorgen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

11 feb 2026

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 232

**Vraag:**

Inschrijver hanteert in haar standaard SLA voor het proces tussen het optreden van een incident

en de definitieve oplossing twee begrippen, Reactietijd en Functiehersteltijd. Daar inschrijver een standaard SLA hanteert voor al haar klanten, verzoeken wij u hiermee akkoord te gaan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, dan moeten wij helaas afzien van inschrijving.

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 229 en eis 233

**Vraag:**

U spreekt in E229 over prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen op basis van urgentie en impact. Inschrijver heeft een SaaS-dienst en wij hanteren daarmee ook een SLA dat voor al onze klanten geldt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten.

Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert, is het niet mogelijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren zelfs niet in een DAP. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, dan moeten wij helaas afzien van inschrijving.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 101.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

108 Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 209

**Vraag:**

Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Uiteraard kunnen wij in een DAP nadere afspraken maken, maar wij zullen niet afwijken van harde KPI's uit onze SLA. Wij verzoeken u om daarom akkoord te gaan met het volgende uitgangspunt. Wij garanderen een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 7:00 - 21:00 uur. Mocht u hier niet mee akkoord gaan, dan moeten wij helaas afzien van inschrijving.

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst is akkoord met de voorgestelde beschikbaarheid (99,5% op werkdagen van 07:00-21:00).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 10 feb 2026

Ref.nr.  
109

**Onderwerp:**

Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 170

**Vraag:**

In eis 170 spreekt u enkel van de MijnOverheid Berichtbox, eist u ook een koppeling met Lopende zaken of heeft u deze bewust niet vermeld?

**Antwoord:**

Dit is correct. MijnOverheid Lopende zaken valt buiten de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 10 feb 2026

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**  
ISO 16175

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u conform artikel 2.78b lid 3 Aanbestedingswet 2012 ook andere bewijsmiddelen dan het overleggen van een ISO 16175 certificaat aanvaardt, zoals een technisch dossier waaruit blijkt dat aan de betreffende norm wordt voldaan."

**Antwoord:**

Zoals Aanbestedende Dienst al eerder heeft gesteld is het indienen van andere bewijsmiddelen toegestaan. In het antwoord op vraag 57 is toegelicht waar deze bewijsmiddelen (zoals een technisch dossier) aan moet voldoen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:** 10 feb 2026

**Ref.nr.**  
111

**Onderwerp:**  
NEN-ISO 16175-1:2020

**Vraag:**

U vereist dat de Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1:2020. U geeft aan dat Inschrijver hiervoor actueel gecertificeerd moet zijn voor wat betreft de aangeboden versies. Graag merken wij op dat dit een productcertificaat is, en géén leverancierscertificaat. Deze eis kan dan ook niet dienen als 'geschiktheidseis' (eis aan de inschrijver), maar enkel als 'uitvoeringseis' (eis aan het te leveren product). Voor wat betreft uitvoeringseisen is het uitgangspunt in het aanbestedingsrecht dat daar pas 'op datum uitvoering' aan moet worden voldaan. Het naar voren halen van de eis (naar datum inschrijving) is in principe disproportioneel, en beperkt de concurrentie ongerechtvaardigd. Gelet hierop verzoeken wij u dan ook te bevestigen dat de aangeboden oplossing pas op datum uitvoering van de opdracht hoeft te beschikken over het vereiste certificaat, en dat bij inschrijving volstaan kan worden met het bewijs dat de certificering in gang is gezet en certificering op datum uitvoering van de opdracht aannemelijk is.

**Antwoord:**

In het licht van de technische bekwaamheid stelt Aanbestedende Dienst dat het gevraagde certificaat daar wellicht niet op de juiste plaats staat. Aanbestedende Dienst had echter het doel om de knock-out criteria ten aanzien van de gevraagde ISO-certificeringen zo vroeg mogelijk kenbaar te maken in de Aanbestedingsdocumenten. Het feit dat u ogenschijnlijk gelijk heeft dat er geen selectie van Leveranciers gevoerd kan worden op dit onderdeel, doet echter niks af aan de eisen van Aanbestedende Dienst ten aanzien van het aan te schaffen product, waarbij Aanbestedende Dienst het eisen van een ISO16175 bij Inschrijving proportioneel acht. Zoals het antwoord op vraag 57 uit Nv11 al stelt betreft is Aanbestedende Dienst ten aanzien van haar archiefwaardigheid volledig afhankelijk van de aangeboden Oplossing en staat Aanbestedende Dienst onder toezicht van derden die regelmatig naar dergelijke zekerheden vragen. Eveneens kan Aanbestedende Dienst nooit akkoord gaan met behalen van een dergelijk certificaat

in de toekomst, omdat zij hiermee geen enkele zekerheid heeft over het daadwerkelijk behalen hiervan, nadat zij tot definitieve gunning is overgegaan. Aanbestedende Dienst acht het niet passend om dit risico te lopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

NAV NVI vraag 61

**Vraag:**

Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 61: Groepsmaatschappij A wil inschrijven. Groepsmaatschappij B beschikt over één referentie die volledig alle verlangde kerncompetenties dekt (m.a.w. de referentie voldoet volledig aan de gestelde ervaringseis). Groepsmaatschappij B heeft deze volledig zelfstandig uitgevoerd (zonder de inzet van een onderaannemer). Graag zou Groepsmaatschappij A een beroep doen op deze referentie. En uiteraard zet Groepsmaatschappij A - in geval van gunning - de mensen en middelen van Groepsmaatschappij B volledig in bij de uitvoering van de opdracht. Kunt u hiermee instemmen? Wij merken hierbij uitdrukkelijk op dat het verbieden om een beroep te doen op een bekwaamheid (referentie) van een derde in strijd is met de Aanbestedingswet 2012

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Zaaksysteem

**Beantwoord op:**

10 feb 2026