Algemene informatie

Aanbesteding: CRM-applicatie 2.0
Aanbestedende Dienst: gemeente 's-Hertogenbosch
Referentie: TN565773/P-1348

Toelichting:
Deze nota van inlichtingen bevat de antwoorden op alle gestelde vragen. De gemeente wenst u succes met het opstellen en afronden van uw inschrijving en ziet deze graag via TenderNed tegemoet.

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026

Vraag:
Zijn er MS365 licenties (Sharepoint online/Teams) voor alle gebruikers aanwezig en wordt er gebruik gemaakt van MS365?

Antwoord:
Ja, de gemeente maakt gebruik van MS365. Applicaties als Teams en SharePoint zijn beschikbaar voor medewerkers.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026

Vraag:
Mocht er gebruik gemaakt worden van MS365, is het mogelijk dat gegadigde partij de oplossing binnen de Tenant kan plaatsen?

Antwoord:
De mogelijkheden van dit soort verzoeken worden behandeld tijdens het technisch vooronderzoek gedurende de implementatie. Daar kan nu geen antwoord op worden gegeven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Aanbesteding (2025)

Vraag:
Hebben er in het kader van de eerder gepubliceerde aanbesteding (2025) presentaties of demonstraties plaatsgevonden?

Antwoord:
Omdat er geen geldige inschrijvingen zijn ontvangen, zoals aangegeven in paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document, heeft er geen beoordeling van de inschrijvingen plaatsgevonden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
4

Onderwerp:
heraanbesteding

Vraag:
Kunt u, ter bevordering van transparantie en een juiste interpretatie van de heraanbesteding, toelichten welke omstandigheden bij de eerdere publicatie hebben geleid tot het uitblijven van een gunningsbesluit, inclusief het aantal ontvangen inschrijvingen en – op hoofdlijnen – de overwegingen die daarbij een rol hebben gespeeld?

Antwoord:
Zoals in paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document geschreven heeft de gemeente in de eerder gepubliceerde aanbesteding geen geldige inschrijvingen ontvangen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Referentieverklaring

Vraag:
Gaat u ermee akkoord dat een publiek-private (multihelix) samenwerking als referent wordt ingezet, waar uitvoering, doelgroep en communicatie hiervan primair in de publieke omgeving plaatsvinden?

Antwoord:
De implementatie van de CRM-oplossing dient te hebben plaatsgevonden binnen een gemeente of ander overheidsorgaan om te kunnen voldoen aan de referentie-eis.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Implementatieplan

Vraag:
U vraagt een implementatieplan als onderdeel van de inschrijving. In het ene document wordt hierbij aangegeven dat dit maximaal 5 pagina's mag bevatten. In een ander document spreekt u over maximaal 2 pagina's. Kijkend naar de inhoud die u van het implementatieplan verwacht (9 punten) verwachten wij hiervoor 10 pagina's nodig te hebben. Kunt u de beperking van 5 pagina's hiertoe oprekken naar maximaal 10?

Antwoord:
Nee, het maximaal aantal pagina's exclusief de planning blijft op 5 pagina's. Voor de planning is maximaal 1 A3 pagina toegestaan.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Koppelingen

Vraag:
U vraagt in het prijzenblad om een prijs voor een aantal specifieke koppelingen. Kunt u ons per koppeling van de volgende informatie voorzien:

Loopt deze koppeling via het gemeentelijk integratieplatform cq. de Enterprise Service Bus? Zo ja, impliceert dat dat wij alleen verantwoordelijk zijn voor aansluiting op dat platform en de gemeente zelf de koppeling met de andere applicatie verzorgt?

Betreft het eenrichtingsverkeer of tweerichtingsverkeer?

Welk type informatie wordt er uitgewisseld?

Betreft het een periodieke (bijvoorbeeld dagelijkse) import / export? Of is het een koppeling gebaseerd op event based triggers? En zo ja, welke zijn dat dan?

Antwoord:
Loopt deze koppeling via het gemeentelijk integratieplatform cq. de Enterprise Service Bus?
Ja, zie eis K02

Zo ja, impliceert dat dat wij alleen verantwoordelijk zijn voor aansluiting op dat platform en de gemeente zelf de koppeling met de andere applicatie verzorgt?
Nee, de gemeentelijke integratielaag is slechts een doorgeefpunt.

Betreft het eenrichtingsverkeer of tweerichtingsverkeer?
Is afhankelijk van de soort koppeling

Welk type informatie wordt er uitgewisseld?
Is afhankelijk van de soort koppeling

Betreft het een periodieke (bijvoorbeeld dagelijkse) import / export? Of is het een koppeling gebaseerd op event based triggers?
En zo ja, welke zijn dat dan?
Is afhankelijk van de soort koppeling

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Licenties

Vraag:
Wij maken in onze oplossing gebruik van functionaliteit van het brede MS-platform, zoals bijvoorbeeld de e-mail integratie in Outlook en de export naar Excel. Hiervoor dient u dus over verschillende Microsoft licenties te beschikken. Mogen we aannemen dat u de standaard Microsoft licenties via uw eigen inkoopkanalen inkoopt (of reeds in bezit heeft) en we deze buiten onze aanbieding en het ingevulde prijzenblad kunnen houden?

Antwoord:
Ja, de gemeente maakt gebruik van MS365.

Nee, de mogelijkheden van dit soort verzoeken worden behandeld tijdens het technisch vooronderzoek gedurende de implementatie. Daar kan nu geen antwoord op worden gegeven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
9

Onderwerp:
PVE E AL8

Vraag:
Ook deze eis is in onze ogen te breed opgezet.

Om wat voor een soort wetswijzigingen zou dit gaan?

Bent u bereid om onderscheid te maken tussen verplichten updates en updates waar u als gemeente zelf voor kiest?

Antwoord:
Niet akkoord met uw voorstel. Een wetswijziging is altijd verplicht en nooit een keuze van de gemeente.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
10

Onderwerp:
PVE E AL5

Vraag:
Deze eis is wel heel generiek geformuleerd. Kunt u toelichten op welke wettelijke taken u hier doelt?

Antwoord:
Nee, op dit moment niet.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Use case 2

Vraag:
U noemt bij use case 2 een aantal hele specifieke AI-toepassingen die u graag wil terugzien waaronder een scenario's dat gebruik maakt van externe bronnen. Kunt u aangeven om welke bronnen dit dan gaat?

Antwoord:
Een voorbeeld van (en niet gelimiteerd tot) een bron is Wizzr.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Rijksoverheid

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Automatisch loggen

Vraag:
U vraagt het volgende: ‘Gedurende de relatie onderhoudt de accountmanager het communicatiebeheer via het CRM. Alle contactmomenten (e-mail, telefoon, brieven) worden automatisch gelogd’ U vraagt geen integratie met telefonie uit en ook in mail raden we altijd aan om zelf te kunnen bepalen welke mails wel en niet opgeslagen worden in het CRM. Wat wordt precies bedoeld met ‘automatisch gelogd’?

Antwoord:
Een voorbeeld van automatisch loggen is de brieven uit de poststroom automatisch opnemen. Verder ziet de gemeente graag uw mogelijkheden rondom automatisch loggen van de genoemde gegevens.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Use cases

Vraag:
In onze ogen komt er in de use cases niks terug over de mogelijkheden van het ondersteunen van CRM van andere operationele processen van de betreffende afdeling dan het order proces terwijl u in use case twee wel vraagt om de beheermodule hiervan te zien. Is dit een bewuste keuze?

Antwoord:
Bijlage 16 Usecases beschrijft één end-to-end scenario rond relatiebeheer en het offerte-/opdrachtproces (Usecase 1) en een scenario rond AI en functioneel beheer (Usecase 2). In de aanbestedingsstukken zijn geen aanvullende usecases opgenomen voor andere operationele processen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Use cases

Vraag:
Is het mogelijk om de use cases te voorzien van iets meer context/voorbeeldcase m.b.t. het type werk en type orders/contracten die worden afgesloten? Op die manier kunnen we voor een demo zorgen die beter aansluit bij jullie organisatie

Antwoord:
Er wordt vanuit de gemeente met diverse branches gewerkt. In de aanbestedingsstukken is 'Bijlage 16 – Usecases CRM' als context/voorbeeldcase opgenomen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Soorten gebruikers

Vraag:
U maakt onderscheid tussen gebruikers die 'alles' kunnen en gebruikers die alleen kunnen lezen. Om te bepalen welke exacte licenties met bijbehorende kosten we moeten aanbieden, zouden we hier graag meer duidelijkheid over ontvangen. Is het voor u mogelijk om voor de twee genoemde afdelingen duidelijk uit te schrijven welke handelingen de verschillende rollen in het CRM moeten kunnen doen? En tot welke informatie zij toegang nodig hebben? Dan kunnen we op basis daarvan tot de best mogelijke prijs komen.

Antwoord:
Volledige gebruikerslicenties zijn bedoeld voor medewerkers die actief werken in het CRM, zoals het vastleggen en wijzigen van gegevens, het uitvoeren van processen en het beheren van relaties, dossiers en workflows. Kijklicenties zijn bedoeld voor medewerkers die uitsluitend inzage nodig hebben in relevante CRM-informatie, zonder wijzigings- of verwerkingsrechten. De verdere uitwerking naar concrete rollen, handelingen en autorisaties per afdeling maakt onderdeel uit van de configuratie en autorisatiefase na gunning.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Betrokken afdelingen fase 1

Vraag:
In artikel 5.3 van de leidraad wordt gesproken over 3 afdelingen terwijl bij eis IP1 wordt gesproken over 2 afdelingen. Wat is juist? Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:
Zoals in paragraaf 1.2 beschreven gaat het in elk geval en in eerste instantie om twee afdelingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Doorontwikkeling

Vraag:
Er is geen post opgenomen voor doorontwikkeling. Is dit een bewuste keuze? Onze ervaring is dat gebruikers gedurende het gebruik regelmatig nieuwe behoeftes/wensen krijgen aangezien omstandigheden en werkzaamheden wijzigen. In hoeverre is hier binnen deze aanbesteding ruimte voor (na afloop van het initiële project)?

Antwoord:
De gemeente wenst een standaard software applicatie zonder maatwerk aan te schaffen. De kosten voor de generieke doorontwikkeling door de opdrachtnemer dient te zijn opgenomen in de jaarlijkse gebruikskosten. Zie ook eis AL1.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Beheer en helpdesk

Vraag:
Bij de scope wordt gesproken over leveren, implementeren en onderhouden. Bij de eisen wordt daarnaast ook gesproken over beheer en het bieden van een helpdesk. Deze onderdelen komen echter niet terug in de scope en het prijzenblad. In hoeverre moeten we dit opnemen in onze aanbieding en hoe kunnen we dit in het prijzenblad verwerken?

Antwoord:
Alle kosten om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen, zoals het bieden van een helpdesk, dient te zijn opgenomen in de jaarlijkse kosten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Procesondersteuning

Vraag:
Zijn er naast het offerte/accountmanagement proces andere operationele processen van de genoemde afdelingen die in het CRM moeten landen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan processen die nu nog voornamelijk in Excel plaatsvinden.

Antwoord:
Nee, zie tevens paragraaf 2.4 van het Beschrijvend Document.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Externe gebruikers

Vraag:
Op verschillende plekken (scope en de prijsstelling) wordt gesproken over aantallen interne users. Er wordt nergens iets vermeld over eventuele externe users (of afnemers van data uit het CRM). In hoeverre werkt de gemeente op deze afdeling samen met ketenpartners die ook toegang nodig hebben tot delen van de CRM-data? Kunt u dit nader specificeren?

Antwoord:
Nee, er worden geen externe users uitgevraagd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Scope use cases

Vraag:
Wat is de scope van het project qua use cases. Is bijlage 16 uitputtend? Use cases lijken niet alle systemen/bronnen te raken die in de integraties genoemd worden bijvoorbeeld.

Antwoord:
De scope van de opdracht is beschreven in paraaf 2.2, 2.4 en volgt daarnaast ook uit de eisen in de bijlagen opgenomen in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document.
De use case zijn onderdeel van het gunningscriterium Demo's (zie 5.4 van het beschrijvend document en bedoeld als leidraad bij het verzorgen van de demo.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Standaard koppelingen versus maatwerk

Vraag:
De te integreren systemen hebben geen standaard koppelingen. Is maatwerk op het vlak van integraties mogelijk? Er zijn bijvoorbeeld niet voor alle applicaties standaard koppelingen in de markt aanwezig en deze zullen dan moeten worden ontwikkeld.

Antwoord:
Het prijzenblad biedt op het tabblad A. Eénmalige kosten de mogelijkheid om een bedrag op te nemen voor het ontwikkelen van de gevraagde koppelingen. De te ontwikkelen koppelingen dienen te voldoen aan de gestelde eisen. Zie eis K05 en K06

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Aanwezige integratielaag

Vraag:
Dienen alle integraties te verlopen via het standaard integratielaag?
Mogen wij beschikken over de eventuele documentatie hiervan?

Antwoord:
Dienen alle integraties te verlopen via het standaard integratielaag?
Ja, zie eis K02
Mogen wij beschikken over de eventuele documentatie hiervan?
De informatie m.b..t de integratielaag staat beschreven in Bijlage 5 Technische Architectuur. Mocht bij implementatie aanvullende gegevens nodig zijn wordt dit besproken in het technisch vooronderzoek.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
25

Onderwerp:
CRM 2.0

Vraag:
Zijn documenten (informatie en eisen) uit de eerdere versie op TenderNed nog van toepassing?

Antwoord:
Nee, de aanbesteding gepubliceerd op 14 januari 2026 is een nieuwe op zich zelf staande aanbesteding.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Integraties - conventies

Vraag:
Kunt u verduidelijken hoe integraties technisch dienen te verlopen door aan te geven:
(1) of alle integraties verplicht via de standaard integratielaag moeten lopen,
(2) of hier uitzonderingen op mogelijk zijn en onder welke voorwaarden,
(3) en of documentatie van deze integratielaag beschikbaar is én gedeeld kan worden (en zo ja, in welke vorm)?

Antwoord:
1) Ja, zie eis K02
(2) Zie eis K02
(3) Zie vraag 24.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Certificeringseisen

Vraag:
"Kunt u de certificeringseisen overzichtelijk maken door per partij in de keten aan te geven:
(1) welke certificeringen vereist zijn,
(2) of deze eisen hard/verplicht zijn of als richtlijn gelden,
(3) en of ISO 27001 of SOC 2 Type II op zichzelf voldoende is?"

Antwoord:
Nee, er wordt niet uitgevraagd per partij. Aan alle gestelde eisen moet verplicht worden voldaan.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Vereisten maatwerk

Vraag:
Kunnen de vereisten rondom het leveren van maatwerk (zoals integraties) overzichtelijk maken door aan te geven:
(1) welke specifieke vereisten van toepassing zijn,
(2) of deze vereisten verplicht of optioneel zijn,
(3) en of deze per type maatwerk of integratie verschillen?

Antwoord:
Het is voor de gemeente niet duidelijk op welke eis(-en) u doelt met deze vraag. Aan alle gestelde eisen moet verplicht worden voldaan.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Rijksoverheid

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Saas met low code aanpassingen

Vraag:
Kunt u de gewenste benadering toelichten door aan te geven:
(1) of de voorkeur uitgaat naar standaard SaaS of SaaS met lowcode maatwerk (inclusief eventuele hosting-aanpassingen),
(2) in welke mate invloed gewenst is op de SLA,
(3) en of een standaard SLA acceptabel is wanneer het product functioneel beter aansluit?

Antwoord:
In bijlage 18 (Plan van aanpak Proof of Concept) is vastgelegd dat de oplossing functioneert als een standaard CRM-oplossing en dat geen maatwerk wordt ontwikkeld; daarmee wordt uitgegaan van standaard SaaS met inrichting en configuratie binnen de beschikbare standaardfunctionaliteit. In bijlage 5 (Technische Architectuur) zijn de minimale eisen opgenomen voor SaaS-oplossingen, waaronder eisen aan beveiliging, SSO, datalocatie, audit logging en de inhoud van de SLA. Buiten deze minimumvereisten is geen expliciete voorkeur vastgelegd voor SaaS met lowcode maatwerk of aanvullende beïnvloeding van de SLA; een standaard SLA is acceptabel, mits deze aantoonbaar voldoet aan en wordt getoetst aan de in de aanbesteding gestelde eisen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Prijzen - plafond

Vraag:
Prijzenblad; jaarlijkse kosten, is het plafond / maximale kosten per jaar 35.000 + 1.200 inclusief de overeen te komen SLA (o.a. het onderhouden van de koppelingen)?

Antwoord:
De jaarlijkse kosten zijn maximaal € 1000,- voor een volledige gebruikerslicentie (35 stuks uitgevraagd in prijzenblad) en maximaal € 300,- voor een kijklicentie. In deze jaarlijkse gebruikskosten per jaar zijn alle kosten opgenomen om te kunenn voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Scope integraties

Vraag:
Wat is de scope van de integraties?
Kan per integraties aangegeven worden: welke entiteiten, 1 of 2 weg sync, eventuele randvoorwaarden of bekende beperkingen, betrokken partijen.

Kan (technische) documentatie van de te integreren systemen worden aangeleverd?

Antwoord:
Het is voor de gemeente onduidelijke op welke eis u doelt. Eventuele verdere vragen of benodigde documenten kan worden besproken tijdens het technisch vooronderzoek in de implementatiefase.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
32

Onderwerp:
SLA overeenkomst - plafond

Vraag:
Wat is het plafond voor de SLA overeenkomst per jaar?

Antwoord:
Voor een eventuele SLA overeenkomst mogen geen aanvullende kosten, anders dan de posten opgenomen in het prijzenblad, in rekening worden gebracht. Zie ook hiervoor paragraaf 5.1 Beschrijvend document en het antwoord op vraag 30.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Eisen Saas

Vraag:
Eis Sa6: Accepteert de opdrachtgever dat de oplossing een volledige Saas oplossing (geen private cloud), kortom de software vendor biedt een Saas oplossing waarin de opdrachtgever geen hinder ondervindt van updates en fixes die continue worden gedaan (dit proces wordt niet continue aangekondigd bij de opdrachtgever). De opdrachtnemer zal voor configuraties, onderhoud aan koppelingen wel aan deze Eis SA6 voldoen.

Antwoord:
Niet akkoord. Updates, fixes en onderhoud dienen conform de SLA te worden uitgevoerd en vooraf te worden aangekondigd wanneer deze impact hebben op beschikbaarheid of functionaliteit. Een werkwijze waarbij dit niet structureel wordt aangekondigd, wordt niet geaccepteerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Eisen beheer

Vraag:
Eis BH1, Accepteert de opdrachtgever een SLA met "gedeelde verantwoordelijkheid" in service afspraken van de Software vendor (Saas, beschikbaarheid platform, uptime, recovery etc.) in combinatie met opdrachtnemer dienstverlening (o.a. helpdesk, support bij wijzigingen, onderhoud integraties).

Antwoord:
De gemeente kan niet op voorhand instemmen met uw voorstel. Er moet aan alle vereisten uit de aanbestedingsdocumenten worden voldaan ongeacht de de vorm.

Fase:
Inschrijffase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Kijklicentie

Vraag:
Wordt met kijklicentie de licenties voor de functioneel beheerder(s) bedoeld?
Indien nee, kunt u uw definitie verduidelijken met voorbeelden?

Antwoord:
Nee, zie ook vraag 15 voor verdere verduidelijking.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
36

Onderwerp:
GIBIT - vooruitbetaling licenties

Vraag:
In het kader van de GIBIT de volgende vraag over betaling van licenties. Deze dient bij start van het implementatie project plaats te vinden met 1 jaar vooruit. Wordt dit geaccepteerd door de opdrachtgever?

Antwoord:
De kosten voor eventuele noodzakelijke licenties tijdens de implementatie dienen te zijn opgenomen in de éénmalige implementatiekosten. Het facturatieschema hiervoor is opgenomen in artikel 13.1 van de concept overeenkomst (bijlage 9).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
37

Onderwerp:
GIBIT - betaalschema

Vraag:
Is het betaalschema met opleveringen bedoeld voor de facturatie van diensten? Of ook voor licenties?

Antwoord:
De kosten voor eventuele noodzakelijke licenties tijdens de implementatie dienen te zijn opgenomen in de éénmalige implementatiekosten. Het facturatieschema hiervoor is opgenomen in artikel 13.1 van de concept overeenkomst (bijlage 9).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026.

Vraag:
Wat is uw visie op en beleid ten aanzien van de balans tussen standaardisatie van CRM-processen over afdelingen heen en het toestaan van afdelingsspecifieke workflows en configuraties binnen de aangeboden oplossing?

Antwoord:
Er is (nog) geen gemeentebrede visie en/of beleid tav CRM processen. Verder hangt een visie en eventueel beleid hierop ook af van de mogelijkheden vanuit inschrijver.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026

Vraag:
Met betrekking tot paragraaf 2.4 (Scope en omvang van de opdracht - Conversie): Is het toereikend dat wij een gedetailleerde beschrijving van de door ons voorgestelde conversie, inclusief bijbehorende kosten, als aanbieding indienen? Indien dit niet volstaat, verzoeken wij u de volgende specificaties te verstrekken ten behoeve van een gedetailleerde conversieopgave:
Aantal records
Aantal tabellen / Entiteiten
Aantal attributen per entiteit
Complexiteit van relaties (tussen tabellen)
Datakwaliteit (issues met data)
Transformatie Complexiteit (mapping en conversie)

Antwoord:
Met betrekking tot paragraaf 2.4 (Scope en omvang van de opdracht – Conversie) geldt dat de aanbestedingsstukken geen nadere specificaties bevatten over aantallen records, entiteiten, attributen, relaties, datakwaliteit of transformatiecomplexiteit. Deze informatie wordt door de gemeente niet vooraf verstrekt. In de stukken is vastgelegd dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de technische conversie en dat de nadere uitwerking daarvan na gunning, in overleg met de gemeente, plaatsvindt. De gemeente doet daarom geen aanvullende uitspraken over de mate van detaillering van de conversieopgave in de aanbieding anders dan hetgeen in de aanbestedingsstukken is beschreven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026

Vraag:
Met betrekking tot paragraaf 2.5 (Proof of Concept): Kunt u bevestigen dat het aantonen van de technische haalbaarheid van integraties middels simulaties, mock-ups of test-API's als voldoende wordt beschouwd binnen de PoC-fase?

Antwoord:

Rijksoverheid

Zoals beschreven in het Plan van aanpak PoC wordt hierin de aantoonbare technische realiseerbaarheid van relevante koppelingen getoetst (zoals genoemd in de aanbestedingsstukken), bijvoorbeeld door middel van test-, demo- of mock-omgevingen, simulaties of andere geschikte testvoorzieningen.

Het realiseren van volledig operationele, productieklare koppelingen of het uitwisselen van live gegevens maakt geen onderdeel uit van de PoC. Verder staan in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend document succescriteria beschreven rondom de PoC.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Beschrijvend document CRM-applicatie - jan 2026

Vraag:
Met betrekking tot paragraaf 5.1 (Prijs): Gelieve de verwachte rechten en het beoogde gebruiksdoel van de 'viewer'-licenties in detail te specificeren, in vergelijking met de volledige gebruikerslicenties

Antwoord:
Zie voor meer toelichting vraag 15 en 36.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Programma van Eisen - jan 2026

Vraag:
Eis KO3 – Koppelingen en Integratielaag
a) Dient de inschrijver ervan uit te gaan dat álle te realiseren koppelingen uitsluitend en verplicht

Rijksoverheid

via de gemeentelijke integratielaag moeten verlopen, of is een directe koppeling tussen applicaties in specifieke gevallen toegestaan?
b) Indien directe koppelingen buiten de integratielaag om zijn toegestaan: kan de aanbestedende dienst per applicatie uit het Programma van Eisen de beschikbare koppelingsmogelijkheden (zoals API-standaarden, protocollen of beschikbare documentatie) specificeren voor de software die niet via de integratielaag ontsloten wordt?

Antwoord:
A) Zie eis K02 voor de uitzonderingsvoorwaarden.
B) Wij hanteren de geldende standaarden en verwijzen hiervoor naar de eigenaar van de standaarden voor documentatie. Daar waar geen standaarden zijn geldt eis K05.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Concept Overeenkomst (GIBIT) - jan 2026

Vraag:
artikel 4 – Looptijd In artikel 4 wordt de looptijd van de overeenkomst beschreven, inclusief de optie tot verlenging op 3 mei 2030. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welk prijsindexeringsmechanisme of welke prijsstellingskaders van toepassing zijn op het onderhoud, de gebruiksrechten en de hostingdiensten bij de verlenging per mei 2030?

Antwoord:
De indexeringsmogelijkheid staat beschreven in artikel 13.7 van de conceptovereenkomst. (bijlage 9)

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

Rijksoverheid

44 Concept Overeenkomst (GIBIT) - jan 2026

Vraag:
artikel 13.1 – Betalingsschema Met betrekking tot het betalingsschema voor de eenmalige vergoedingen heeft inschrijver de volgende vragen:
a) Kunt u de verwachte doorlooptijd per afzonderlijke fase in het projectplan nader specificeren?
b) Hoe wordt omgegaan met het betalingsschema indien de doorlooptijd aanzienlijk afwijkt door vertragingen die buiten de invloedssfeer of verantwoordelijkheid van de leverancier liggen? Worden de betreffende termijnen in dat geval naar rato gefactureerd?
c) Kunt u een definitie geven van wat exact onder 'livegang' wordt verstaan?
d) Kunt u aangeven op basis van welke objectieve criteria decharge (acceptatie) wordt verleend voor de opgeleverde prestaties?

Antwoord:
a) Nee. De gemeente specificeert geen doorlooptijden per afzonderlijke fase. Wel zijn in de aanbestedingsstukken de looptijd van de opdracht en de uiterste deadlines vastgelegd. Binnen deze kaders verwacht de gemeente dat de inschrijver in het implementatieplan een planning met verwachte doorlooptijden per fase opneemt.

b) Nee. De aanbestedingsstukken bevatten geen regeling voor aanpassing van het betalingsschema of voor naar rato factureren bij vertragingen die buiten de invloedssfeer of verantwoordelijkheid van de leverancier liggen.

c) Ja. Onder 'livegang' wordt verstaan het moment waarop de applicatie functioneel daadwerkelijk in gebruik wordt genomen door de organisatie.

d) Nee. In de aanbestedingsstukken zijn geen objectieve criteria vastgelegd op basis waarvan formele decharge of acceptatie van de opgeleverde prestaties wordt verleend.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Ref.nr. **Onderwerp:**
45 Concept Overeenkomst (GIBIT) - jan 2026

Vraag:
Met betrekking tot punt 13.2 (Betaling): Aangezien het bij SaaS-oplossingen gebruikelijk is dat de afname van softwarelicenties direct na de Proof of Concept (PoC) start, vragen wij of de Concept Overeenkomst op dit punt kan worden aangepast

Antwoord:
Nee. De Concept Overeenkomst wordt op dit punt niet aangepast. De Proof of Concept heeft een tijdelijk en afgebakend karakter. Kosten die uitsluitend noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de PoC en die niet leiden tot structurele of terugkerende verplichtingen (zoals tijdelijke testlicenties of

Rijksoverheid

PoC-voorzieningen) kunnen onderdeel zijn van de PoC-kosten. Structurele kosten, waaronder reguliere SaaS-licenties of abonnementsvormen die doorlopen na de PoC, maken geen onderdeel uit van de PoC en starten pas na besluitvorming over definitieve afname.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 CRM-applicatie

Beantwoord op: 10 feb 2026

Rijksoverheid