

Algemene informatie

Aanbesteding: HRM- en PSA-systeem Delft Support
Aanbestedende Dienst: Gemeente Delft (en de aan de gemeente Delft gelieerde ondernemingen)
Referentie: 25.094

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Bijlage 6 - Prijzenblad Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"In het prijzenblad beschrijft Aanbestedende dienst gebruikerskosten uitgesplitst in e-HRM, PSA, ESS en MSS. In het licentiemodel van Inschrijver, rekent Inschrijver één bedrag per medewerker. Een PSA gebruiker die ook gebruik maakt van MSS en ESS is dus één gebruiker.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het totaal aantal gebruikers 180 bedraagt?"

Antwoord:

Op dit moment werken er 183 mensen bij Delft Support. Dit betekent echter niet dat Inschrijvers er zondermeer vanuit kunnen gaan dat er ook daadwerkelijk 183 gebruikers zullen worden geregistreerd en dat het aantal gebruikers constant zal blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr. 2
Onderwerp: Bijlage 2 - Concept Overeenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem V1.0

Vraag:

"Inschrijver hanteert voor haar klanten een standaard SLA. Desgewenst kan Inschrijver de SLA doen toekomen. De SLA is ook openbaar beschikbaar op de website van Inschrijver. De belangrijkste verschillen met de uitvraag van de Aanbestedende dienst zijn de hoogte van de aansprakelijkheid, dat indirecte schade is uitgesloten van aansprakelijkheid en dat de reactietijden/ oplostijden afwijken. De SLA van Inschrijver is altijd uitgangspunt bij contractvorming.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de SLA van Inschrijver het uitgangspunt is bij het aangaan van de overeenkomst."

Antwoord:

De SLA van Opdrachtnemer is het uitgangspunt bij het aangaan van de Overeenkomst daar waar het gaat om de KPI's op het gebied van service en ondersteuning. Zie hiertoe ook subgunningscriterium 2 bij kwaliteit. Eventuele voorwaarden van Opdrachtnemer, dus ook bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid, zijn zoals beschreven niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Inschrijver factureert per maand vooraf de licentie. Dit biedt aanbestedende dienst de mogelijkheid om per maand de licentie aan te passen naar het benodigde aantal gebruikers.

Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par. 3.3 eis 5 wordt bedoeld. Akkoord voor wat betreft het factureren van licenties. Voor eenmalige kosten geldt dat 30% kan worden gefactureerd naar opdrachtverstrekking, 40% na oplevering van een omgeving voor testdoeleinden en 30% na integrale acceptatie. Het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast en met deze NvI gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Beschrijvend document HR-systeem Delft Support V1.0

Vraag:

"In het beschrijvend document is opgenomen dat na de demonstratie, PVE en referenties, ook een

proeftuin dient te worden ingericht.

Inschrijver is van mening dat het organiseren van een proeftuin, aanvullend op een uitgebreide demonstratie, in dit stadium van de aanbesteding een disproportionele inspanning vergt, mede gezien de aard van de gevraagde SaaS-oplossing en de aanzienlijke tijds- en kostenbelasting die hiermee gemoeid is.

Kan opdrachtgever bevestigen dat kan worden volstaan met:

- een uitgebreide (inhoudelijke en functionele) demonstratie van de oplossing, en
- het verifiëren van de werking in de praktijk aan de hand van referentiebezoeken bij bestaande klanten?

Inschrijver merkt hierbij op dat het in stand houden van het organiseren van een proeftuin een belemmering vormt om in te schrijven.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst de Proeftuin laten vervallen?"

Antwoord:

Niet akkoord. De proeftuin beoordeelt andere aspecten van het systeem dan de demo. Zoals beschreven in paragraaf 4.2.2 gaan na o.a. de demo alleen de meest geschikte oplossingen door naar de tweede fase met proeftuin om zo de inspanningen van Inschrijvers proportioneel te houden. De inspanning van de Inschrijver bestaat uit het ter beschikking stellen van een testomgeving, met een korte training en een gebruikershandleiding. Wij willen daaraan toevoegen dat de deelname van uw en iedere andere organisatie aan deze aanbesteding erg wordt gewaardeerd en dat wij hopen dat u bereid bent om -indien u in aanmerking komt voor fase 2- bereid bent om de gevraagde testomgeving ter beschikking te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"De applicatie van inschrijver functioneert op een vaste werkplek, mobile device, zoals tablet, laptop en smartphone. Voor de meeste medewerkers/gebruikers is de applicatie van inschrijver toegankelijk zonder plug-ins maar via een webportal. Dit betreft de ESS- en MSS gedeelte van de applicatie. Dit webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform /gangbare browser en device.

Echter voor een beperkt aantal van de gebruikers, namelijk de medewerkers van de backoffice, zoals de salarisadministratie, c.q. functioneel beheer, is voor optimale en volledige functionaliteit via een Citrix-verbinding beschikbaar en hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De applicatie maakt gebruik van Citrix Workspace om de applicatie op te starten, het is geen 2e bureaublad, de ervaring is dat de gebruiker 'lokaal' werkt, net zoals vanuit de browser. Citrix

Workspace kan volledig op basis van HTML5 via de browser, dus strikt genomen zonder plug-in, maar daarmee gaat (onnodig) gebruikersvriendelijkheid verloren.

Daarnaast is er specifiek om rapportages en documenten te ontwerpen (i.r.t. de integratie met MS Office) een plug-in vereist. Dit is ook uitsluitend voor de backoffice medewerker. De benodigde plug-ins worden door inschrijver kosteloos meegeleverd.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de werkwijze van Inschrijver als invulling van deze eis?"

Antwoord:

Niet akkoord. De volledige werkomgeving van Delft Support draait in een Citrix omgeving. Het is derhalve niet mogelijk om nog een Citrix omgeving te faciliteren binnen de bestaande Citrix omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beschrijvend document HR-systeem Delft Support V1.0

Vraag:

"Het referentieformulier dient getekend te worden.

Vraag: Mag de tekenbevoegde van Inschrijver dit formulier ondertekenen waarmee expliciet verklaard wordt dat de referent tevreden is? Bij twijfel kan aanbestedende dienst immers telefonisch of per mail gericht aan de referent navraag doen of daadwerkelijk sprake is van tevredenheid?"

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 1.16

Vraag:

"De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:

In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: ""Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan.""

Zonder een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijvers waar ze zich aan conformeren. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.

Vragen:

1. Kan Aanbestedende dienst concreet aangeven welke normen, en welke specificaties per norm, voor deze opdracht van toepassing zijn?
2. Zo niet, dan verzoekt Inschrijver aanbestedende dienst om deze Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing te verklaren."

Antwoord:

De normen zoals deze voorkomen in de GIBIT zijn:

- Architectuur, verder gespecificeerd in : GIBIT 2.3
- Interoperabiliteit, verder gespecificeerd in : GIBIT 3.3
- Informatiebeveiliging en privacy, verder gespecificeerd in : GIBIT 4.3
- Dataportabiliteit, verder gespecificeerd in : GIBIT 5.3
- Digitale toegankelijkheid, verder gespecificeerd in : GIBIT 6.3
- Archivering, verder gespecificeerd in : GIBIT 7.3
- Infrastructuur, verder gespecificeerd in : GIBIT 8.3
- Documentatie, verder gespecificeerd in : GIBIT 9.3
- E-facturering, verder gespecificeerd in : GIBIT 10.3

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 1.27

Vraag:

"Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of

ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur.

Inschrijver biedt geen ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur aan. Dit is nimmer het geval omdat Inschrijver een standaard SaaS-oplossing biedt, waarbij alle functionaliteit die ontwikkeld wordt nooit in opdracht van één of meerdere specifieke Opdrachtgevers wordt ontwikkeld en alle ontwikkelde functionaliteit per definitie voor alle klanten beschikbaar is wanneer die wordt uitgebracht.

De standaard SaaS-oplossing van Inschrijver is op basis van inrichting/configuratie aan te passen door de Aanbestedende dienst zelf -al dan niet met hulp c.q. ondersteuning van Inschrijver. Echter door onderdeel/sub (ii) van de definitie in art. 1.27 kan worden geïnterpreteerd dat 'aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur' altijd als Maatwerkprogrammatuur gekwalificeerd moeten worden, met alle juridische consequenties van dien.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er binnen deze opdracht nimmer sprake is van Maatwerkprogrammatuur?"

Antwoord:

Dit kunnen wij niet bevestigen. Wel willen wij opmerken dat het inrichten en/of configureren van de standaard SaaS-oplossing zich niet kwalificeert als 'maatwerkprogrammatuur'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v

Vraag:

"Om aan de in de artikelen 4.2 sub ii, 10.12 sub i en 12.1 sub v genoemde termijnen/verplichtingen /garantie te kunnen voldoen is het voor Inschrijver van cruciaal belang dat de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bovengenoemde termijnen/verplichtingen /garantie alleen gelden wanneer aan de hier genoemde voorwaarden is voldaan?"

Antwoord:

Niet akkoord. De verplichtingen uit de GIBIT gelden onverkort. Voor zover wet- en regelgeving (nog) niet concreet of tijdig beschikbaar is, treden Partijen in overleg via de reguliere wijzigings-/planningsafspraken, maar dit ontslaat Leverancier niet van zijn verantwoordelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 6.2

Vraag:

"Dit artikel geeft aan: 'Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan'

Inschrijver levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen inschrijver en aanbestedende dienst samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van inschrijver waar alle projectleden toegang tot hebben. Een overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van aanbestedende dienst die inschrijver niet kan /zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van inschrijver om, die alleen aan de kant van aanbestedende dienst gelden, zal aanbestedende dienst dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan.

Vraag: Is aanbestedende dienst bereid akkoord te gaan met deze invulling van dit artikel?"

Antwoord:

Akkoord dat Opdrachtgever daarnaast een eigen (intern) projectplan kan voeren. Het Implementatieplan conform art. 6.2 blijft echter onder regie/penvoerderschap van Leverancier en bevat (ook) de gezamenlijke planning en afhankelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel, 6.3

Vraag:

"Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Inschrijver niet in een Concept Implementatieplan zoals inschrijver deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van

inschrijver pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals inschrijver deze indient bij haar inschrijving?"

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. In het Implementatieplan bij inschrijving volstaat een beschrijving op hoofdlijnen (aanpak, fasering, randvoorwaarden en benoeming van de beoogde koppelingen). Uitgewerkte functionele specificaties van koppelingen worden in de analyse-/ontwerpfase gezamenlijk vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

12

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 6.5

Vraag:

""Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier""

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele aanpassingen aan het applicatielandschap, niet aan de zijde van het systeem van Inschrijver, de verantwoordelijkheid en daarmee voor rekening van Aanbestedende dienst zijn?"

Antwoord:

Niet akkoord. Uitgangspunt blijft art. 6.5: aanpassingen die Leverancier niet heeft voorzien maar wél had behoren te voorzien, komen voor rekening van Leverancier. Aanpassingen aan het applicatielandschap van Opdrachtgever die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn, worden als wijziging behandeld en zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 10.13/10.14

Vraag:

"Inschrijver levert een gestandaardiseerde SaaS-oplossing waarbij alle klanten van Inschrijver binnen dezelfde IT-architectuur worden ondersteund. Dit houdt bijvoorbeeld in dat Updates en Upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en het niet mogelijk is om afzonderlijke instemmingen van haar opdrachtgevers af te wachten. Deze artikelen zijn hiermee te specifiek en niet passend op de aangeboden dienstverlening.

Het is daarom onmogelijk voor Inschrijver om dit te accepteren (het kunnen weigeren van Updates en Upgrades door klanten + het kunnen achterlopen van software versie). Indien aanbestedende dienst dit handhaaft dan kan Inschrijver niet inschrijven. Inschrijver wil de Aanbestedende dienst erop attenderen dat de GIBIT 2023 specifieke bepalingen heeft in artikelen 34.3 en 34.4 om deze problemen op te lossen voor SaaS-oplossingen. Om volledige duidelijkheid te verstrekken is het van belang voor Inschrijver dat artikelen 10.13 en 10.14 volledig buiten toepassing verklaard worden, waarbij artikelen 34.3 en 34.4 natuurlijk wel blijven gelden.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat artikelen 10.13 en 10.14 buiten toepassing zijn?"

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 10.13 en 10.14 blijven van toepassing. Voor SaaS geldt dat de bepalingen in samenhang met art. 34.3 en 34.4 worden toegepast. Art. 34.3 en 34.4 beschrijven goed hoe met art. 10.13 en 10.14 wordt omgegaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 11.8

Vraag:

"Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CPI (Consumenten Prijs Indexcijfer), aangezien kosten van Inschrijver uit diverse zaken bestaan, van medewerkers, huisvesting, online platform en vervoer. Het CPI is een algemene maatstaf voor de prijsontwikkeling van goederen en diensten en weerspiegelt de inflatie van bestedingen in een breed perspectief. In tegenstelling tot het CBS indexcijfer, dat vaak specifiek is en zich op een beperkte set van kostenposten richt, biedt het CPI een meer uitgebalanceerd beeld van de prijsontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de diverse kostencomponenten waar

leveranciers, maar ook aanbestedende diensten, mee te maken hebben.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen?"

Antwoord:

Niet akkoord. Indexering vindt plaats conform de Overeenkomst/aanbestedingsstukken (CBS-index zoals opgenomen), niet op basis van CPI.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

15

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 13

Vraag:

"Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. Verder zet inschrijver algoritmische toepassingen alleen in om de gebruikers van suggesties te voorzien die hen helpen om effectiever en efficiënter te werken. Het is aan de gebruiker om te beoordelen of deze suggestie goed is en gebruikt gaat worden of dat deze wordt genegeerd. We stellen daarom de volgende wijzigingen voor:

- Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat:

i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten.

ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

Toelichting op wijziging art. 13.1:

Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub ii: Geen wijzigingen.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de

Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc.,) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een leverancier nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is.

- Artikel 13.4 Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan wettelijk voorschrift te voldoen dan wel op verzoek van een bevoegde toezichthouder of rechter.

Toelichting op wijziging artikel 13.4:

'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met elke derde gedeeld geworden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. Wij wensen dit in het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken.

Vraag: Is aanbestedende dienst bereid dit aan te passen?"

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 13 GIBIT blijft ongewijzigd van toepassing. Eventuele nadere uitwerking vindt plaats in de verwerkersovereenkomst/DPIA en implementatie-afspraken; meerkosten of impact van nieuwe wetgeving uitsluitend via de reguliere wijzigingsprocedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

16

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 14.3

Vraag:

"Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben.

Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of Inschrijver hiermee aan art. 14.3 voldoet?"

Antwoord:

In beginsel kan dit voldoen, mits de documentatie (incl. datamodelbeschrijving) volledig, juist, voldoende gedetailleerd en blijvend beschikbaar is en Opdrachtgever in staat stelt Data te

ontsluiten/exporteren conform art. 14.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 14.4

Vraag:

"Tot acceptatie zal Inschrijver eventuele klantspecifieke inrichtingsdocumentatie geactualiseerd opnemen. Inschrijver zal gedurende de implementatie de beheerorganisatie van aanbestedende dienst intensief opleiden. Na livegang en acceptatie is het de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie van aanbestedende dienst om inrichtingsdocumentatie bij te werken bij eventuele wijzigingen in de inrichting. Vanzelfsprekend stelt inschrijver voor al haar klanten standaard documentatie voor haar standaard SaaS-oplossing ter beschikking en zal deze continu actualiseren. Dit betreft zeer uitgebreide documentatie van de SaaS-oplossing voor alle doelgroepen over de verschillende functionaliteiten, de werking hieran en hoe deze kunnen worden ingericht.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat art. 14.4 niet van toepassing is op klantspecifieke (inrichtings)documentatie maar enkel op standaard documentatie?"

Antwoord:

Niet akkoord. De verplichtingen ten aanzien van (klant)specifieke documentatie die noodzakelijk is voor beheer, overdraagbaarheid en naleving blijven gelden. Opdrachtgever is vanzelfsprekend verantwoordelijk voor het bijhouden van documentatie voor eigen, door Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

18

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 16.5 sub iv

Vraag:

"Het is niet redelijk, verzekeraar en toegestaan op grond van voorschrift 3.9D, #1, Gids Proportionaliteit om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid voor sub iv te beperken tot vier maal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 16.5 GIBIT 2023, waaronder sub iv, maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en is bewust gekozen. De aansprakelijkheidsverdeling is reeds gebaseerd op een proportionaliteitsafweging voor gemeentelijke ICT-opdrachten. Een verdere beperking van de aansprakelijkheid, zoals door Inschrijver voorgesteld, wijzigt deze risicoverdeling en is daarom niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT 2023, artikel 23.1

Vraag:

Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met inschrijver moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?

Antwoord:

Niet akkoord als algemene extra voorwaarden. Opdrachtgever kan vervanging verlangen op redelijke/gegronde redenen conform GIBIT. Afstemming en een redelijke overgangstermijn zijn gebruikelijk, maar leiden niet tot extra drempels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
20

Onderwerp:
GIBIT 2023, artikel 29.1/29.2

Vraag:

""Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging.""

De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Inschrijver het volgende:

In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: ""Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan.""

Zonder correctie naar de relevante artikelen in de GIBIT 2023, ook voor wat betreft informatiebeveiliging, en een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Inschrijver waar hij zich aan conformeert. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Inschrijver.

Inschrijver stelt daarom voor om als ""thans overeengekomen norm voor informatiebeveiliging"" voor art. 29.1 ISO27001 van toepassing te verklaren om de noodzakelijke duidelijkheid te verstrekken. Overgens is Inschrijver ook ISAE 3402 en NEN 5710 gecertificeerd.

Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?"

Antwoord:

Niet akkoord. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn van toepassing. ISO27001/ISAE e.d. worden gezien als relevante bewijsmiddelen/minimumniveau, maar vervangen de toepasselijke normen niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 4.2

Vraag:

"Inschrijver kan een geldige en actuele certificering en verklaring aantonen voor ISO27001, NEN7510 en ISAE3402, type II.

Vraag: Is dit voldoende? "

Antwoord:

Dit is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, art. 5.1

Vraag:

"Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt aanbestedende dienst zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de aanbestedende dienst te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Aanbestedende dienst kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat aanbestedende dienst door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft aanbestedende dienst hiervoor 72 uur de tijd.

Vraag: Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24? "

Antwoord:

Akkoord. Met de kanttekening dat dit de maximale termijn is en indien nodig direct wordt gemeld wanneer het lek ernstig genoeg is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst, art. 5.3

Vraag:

"Het logboek van inbreuken bevat alle inbreuken voor alle klanten van inschrijver. Inschrijver kan hierdoor geen volledige inzage geven in het gehele logboek en stelt daarom voor dat zij in voorkomend geval (uitsluitend) het deel dat relevant is voor aanbestedende dienst beschikbaar stelt.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde werkwijze van inschrijver?"

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst Bijlage 1, persoonsgegevens

Vraag:

"In bijlage 1 geeft aanbestedende dienst een tabel weer, waarbij een overzicht van de te verwerken persoonsgegevens ingevuld dienen te worden. Aanbestedende dienst is zelf verantwoordelijk voor de data van de software en bepaalt daarmee zelf welke persoonsgegevens in de software worden opgeslagen en daarmee verwerkt. Inschrijver heeft hier simpelweg ook geen toegang toe na livegang. Dit is afhankelijk van de door aanbestedende dienst gekozen inrichting. Inschrijver stelt daarom voor dat aanbestedende dienst als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en het initiatief neemt en houdt voor het invullen van Bijlage 1. Vanzelfsprekend kan Inschrijver hierbij wel ondersteunen.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde werkwijze van inschrijver? "

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Inschrijver waarborgt de continuïteit van de applicatie gedurende de totale looptijd inclusief verlengingsopties voor zover het broncodes, de SaaS-oplossing, het werken in de cloud en beschikbaarheid van data betreft. Inschrijver garandeert dat bij het onverhoopt wegvallen van een (onderdeel in een) schakel van de keten de continuïteit voor Aanbestedende dienst is geborgd. Inschrijver is bereid om de gemaakte afspraken vast te leggen in de Overeenkomst. Daarnaast heeft Inschrijver afspraken gemaakt met het datacenter, zodat de dienstverlening wordt gecontinueerd in geval van faillissement van het datacenter of van Inschrijver.

De continuïteitsregeling van Inschrijver bestaat uit de volgende onderdelen:

- Bij een faillissement van Leverancier zal het datacenter de dienstverlening niet direct staken. Het datacenter zal eerst in overleg treden met de curator.
- Aanbestedende dienst heeft direct het recht om de gegevens te exporteren in een gangbaar formaat zoals CSV of XML.
- Het datacenter wordt een jaar vooruitbetaald waardoor de dienstverlening is gewaarborgd.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord ter invulling van dit artikel?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat deze vraag betrekking heeft op 2.1 eis 11. Gedeeltelijk akkoord. De beschreven continuïteitsmaatregelen kunnen onderdeel zijn van de invulling, mits minimaal wordt voldaan aan de eisen uit Overeenkomst/GIBIT (o.a. exit/continuïteitsafspraken, data-export en aantoonbare borging). Afspraken met het datacenter dienen contractueel aantoonbaar te zijn en ontslaan Leverancier niet van zijn verplichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Inschrijver begrijpt dat een volledige en correctie salarisverwerking per 01-01 de hoogste prioriteit heeft. Om deze reden begint inschrijver in de realisatiefase ook altijd met het inrichten van de

salarisadministratie. Hierdoor kan deze al vroeg in de implementatie uitgebreid getest worden en in de aanpak van inschrijver is hierbij ook sprake van een acceptatiemoment. Inschrijver onderstreept het belang van schaduwdraaien maar gezien deze aanpak is schaduwdraaien daarin vooral bedoeld voor de laatste puntjes op de i en om alvast bekend te raken met het verwerken van de salarissen in het nieuwe systeem.

Om deze reden is het de ervaring van inschrijver dat het niet nodig is om drie maanden schaduw te draaien, de meeste klanten kiezen hierbij voor een of twee maanden. Tijdens de analysefase neemt inschrijver aanbestedende dienst mee in haar werkwijzen en kunnen hier definitieve afspraken over worden gemaakt. De gemeenten die toch graag drie maanden willen proefdraaien kunnen en mogen dit uiteraard alleen zorgt dit wat inschrijver betreft voor een onnodige zware belasting van de projectorganisatie aan de kant van de gemeenten.

Vraag: Staat aanbestedende dienst open voor deze aanpak?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 3.2 eis 3 wordt bedoeld. Akkoord met schaduwdraaien gedurende 2 maanden. Het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast en met deze NvI gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Inschrijver heeft een best practice ontwikkeld voor het opleiden van haar nieuwe klanten. Hierbij worden gelijk aan het begin van de implementatie alle projectleden zoals functioneel beheerders, sleutelgebruikers (Key-users) en gebruikers (professionals zoals SA, PA, FA en inkoop medewerkers) opgeleid. Alle overige gebruikers worden opgeleid vlak voordat zij een rol in de implementatie krijgen (bv voor acceptatie) of vlak voor de livegang.

De functioneel beheerders en sleutelgebruikers gebruiken deze kennis om de eindgebruikers (medewerkers, manager, Arboarts), die alleen gebruik maken van de App of het selfservice portaal, vlak voor de livegang te informeren over de verandering en de nieuwe werkwijze via de train-de-trainer methodiek. Ervaring leert namelijk dat de App en de selfservice portaal dusdanig gebruiksvriendelijk zijn dat hier geen specifieke trainingen voor nodig zijn. Het gaat hier dus meer om het meenemen van de eindgebruikers in de verandering waardoor deze taak beter bij de aanbestedende dienst zelf past. Inschrijver levert indien gewenst best practices aan voor het meenemen van de eindgebruikers in de verandering en nieuwe werkwijze.

Vraag: Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van deze eis?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 3.2 eis 5 wordt bedoeld. Zolang de doelgroepen door Opdrachtnemer worden getraind, wordt in onze ogen voldaan aan de eis. Voor de eindgebruikers is ook 'train-de-trainer' toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Aanbestedende dienst geeft aan: 'Onderhoudswerkzaamheden –die downtime geven- worden altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten. Opdrachtgever verstaat onder het onderhoud/functioneel applicatiebeheer: correctief, preventief, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning.

Inschrijver levert een SaaS-oplossing waarbij het update beleid voor alle klanten gelijk is. De update naar een nieuwe versie gebeurt hierbij gefaseerd. aanbestedende dienst wordt ingedeeld in een tijdsschema en kan, binnen de totale migratieduur, er zelf voor kiezen om eerder of later over te gaan. De migratiedatum wordt minimaal vijf dagen van tevoren definitief gemaakt. De totale migratieduur van een nieuwe versie is zes tot acht weken.

Bij de overgang naar een volgende versie is de data tijdelijk niet beschikbaar. Hoelang dit duurt, hangt af van een factoren zoals: soort dataconversie, grootte van de database of de hoeveelheid aan te passen records. Ervaring leert dat deze bandbreedte tussen vijf minuten tot tweeënhalf uur is. Overzetten naar een nieuwe versie doen we zoveel mogelijk buiten kantoortijden (ma-vr: 7:00 – 18:00) en melden we altijd ruim van tevoren. We informeren aanbestedende dienst via de klantportal en/of persoonlijke mails over de planning van de update naar een nieuwe versie.

Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?"

Antwoord:

Wij hebben deze eis niet terug kunnen vinden in het programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:
"Aanbestedende dienst geeft aan: 'De helpdesk is telefonisch bereikbaar op Werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.'"

De medewerkers van de helpdesk beantwoorden meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00. Customer Support is van maandag t/m donderdag tijdens deze uren ook telefonisch bereikbaar. Daarnaast biedt inschrijver van maandag tot en met donderdag een calamiteitenservice van 6:00 uur tot 8:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de calamiteitenservice van 06:00 tot 23:00 uur. Onder een calamiteit wordt verstaan: een platform gerelateerd of productie verstorend probleem. Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen worden ingestuurd pakt inschrijver uiterlijk de eerstvolgende werkdag op.

Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling van deze eis?"

Antwoord:
Deze hebben deze eis niet terug kunnen vinden in het programma van eisen.
Par 3.1 eis 12 en par 3.4 eis 1 hebben betrekking op de bereikbaarheid van Opdrachtnemer.
Akkoord met het voorstel voor de invulling van de bereikbaarheid. Het Programma van Eisen is overeenkomstig aangepast en met deze NvI gepubliceerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:
"Uit ervaring bij vergelijkbare organisaties weet Inschrijver dat zes overleggen per jaar na live-gang onnodig is. Daarom verzoekt Inschrijver om deze eis te laten vervallen. Als er aanleiding is voor overleg kan dit ingepland worden bij het vaste aanspreekpunt van de Aanbestedende dienst."

Daarnaast zijn opvolging/verslagen volgend uit deze periodieke overleggen ten bate van aanbestedende dienst zelf en derhalve verzoekt inschrijver om dergelijke verslagen zelf op te stellen en vast te leggen. Het is voor onze projectleiders/accountmanagers een dagtaak om dit voor 14.000+ klanten vast te leggen op dagelijkse basis.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst Eis 5 en Eis 6 onder SLA laten vervallen?"

Antwoord:

Wij staan in principe open voor aanpassing van deze eis, echter het laten vallen van deze eis gaat te ver. Belangrijk is daarnaast dat in het eerste jaar van gebruik er intensief contact en begeleiding is vanuit de Opdrachtnemer. Graag een voorstel voor herformulering van de eis, zodanig dat de wens van Delft Support geborgd blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"In het pakket van eisen staat meermaals beschreven wat Aanbestedende dienst eist maar inclusief een voorbehoud 'niet uitsluitend'.

Voorbeeld: ""Migratie van bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend personeelsdossiers, salarisdata en dienstverbandhistorie is inbegrepen na beëindiging van de Overeenkomst.""

Dit geeft de Aanbestedende dienst in feite een vrijbrief om later onderdelen toe te voegen. Omdat het knock-out criteria zijn kan Inschrijver hier niet aan voldoen.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst alle eisen waat 'niet uitsluitend' in is opgenomen herschrijven zodat de eis uitputtend is beschreven?"

Antwoord:

Niet akkoord. Formuleringen als 'bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend' blijven gehandhaafd; de opgesomde voorbeelden zijn indicatief/ondergrens en beperken de scope niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Eis 16: Het systeem ondersteunt personeelsdossiers van medewerkers met meerdere contracten/functies.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de medewerkers met meerdere diestverbanden wel één cao hebben en onder dezelfde werkgever werken?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 1.2 eis 16 wordt bedoeld. Antwoord: dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Eis: 29: Het systeem biedt budgetbewaking op het gebied van trainingen per medewerker en afdeling met inzicht in opleidingskosten per medewerker en afdeling.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst beschrijven hoe zij dit voor zich ziet?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 1.2 eis 29 wordt bedoeld. Binnen DS wordt gewerkt met een totaal opleidingsbudget dat onder te verdelen is naar afdelingen en medewerkers (een bedrag per medewerker * aantal medewerkers). Wanneer een medewerker of afdeling vervolgens een opleiding volgt, willen we deze realisatie kunnen afzetten tegen het budget op niveau van medewerker, afdeling en organisatie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:
"1.13. Rapportage. Inschrijver biedt standaard meegeleverde dashboards voor Power BI. Hiervoor is het wel noodzakelijk dat de gebruikers al een Power BI licentie hebben.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de beoogde Rapportage -gebruikers momenteel ook al een Power BI licentie hebben?"

Antwoord:
Dat klopt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:
"Aanbestedende dienst eist de mogelijkheid om Functioneel beheer optioneel bij Opdrachtnemer in te kopen. Aanbestedende dienst heeft een groot Eco-systeem met dienstverlenende partners. Inschrijver levert deze dienst zelf niet.

Vraag: Kan aanbestedende dienst de verplichte optie om functioneel beheer uit te kunnen besteden bij de Opdrachtnemer laten vervallen?"

Antwoord:
Wij gaan ervan uit dat par 2.1 eis 1 wordt bedoeld. Niet akkoord. De Opdrachtnemer hoeft het beheer niet zelf uit te voeren. Invulling via een partner uit het ecosysteem voldoet ook, mits de Opdrachtnemer e.e.a. organiseert en de verantwoordelijkheid draagt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"Eis: Bij alle leveringen biedt Leverancier aan Opdrachtgever:

- een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de ICT Prestatie ten grondslag liggende datamodellen of;
- gegevensmodel dat ten grondslag ligt aan te leveren gegevens, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens op een correcte manier te interpreteren.

Inschrijver levert geen datamodellen of gegevensmodellen aan. Het intellectueel eigendom blijft ook bij Inschrijver. Daarentegen levert Inschrijver wel uitgebreide functionele documentatie op een online help.

Vraag: Kan Aanbestedende dienst deze eis laten vervallen?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 2.4 eis 20 wordt bedoeld. Niet akkoord. De modellen zijn noodzakelijk voor Delft Support om Power BI rapportages te kunnen bouwen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Delft Support HRM en PSA-Systeem V1.0

Vraag:

"De implementatieduur en livegang van de Oplossing betreft maximaal 3 maanden vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst.

De implementatie van de oplossing neemt doorgaans 5 maanden in beslag. Dus bijvoorbeeld de maanden september, oktober, november, december en januari. Als alleen de maanden november, december en januari beschikbaar zijn leert ervaring dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

Vraag: Kan Aanbestedende diens de periode voor de implementatie verlengen naar maximaal 6

maanden?"

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat par 3.3 eis 2 wordt bedoeld. Akkoord indien deze 5 maanden inclusief schaduwdraaien is. Zie ook het antwoord op vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Pagina 5 - Inleiding

Vraag:

"Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden."

Inschrijver begrijpt niet waarom Aanbestedende dienst stelt dat Deelnemers zelf verantwoordelijk zijn voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Uiteraard begrijpt inschrijver dat zij tijdig vragen en de inschrijving moet indienen, maar dit betekent niet dat Inschrijver verantwoordelijk gehouden kan worden voor alle technische aspecten. Ook Aanbestedende dienst (en TenderNed) hebben daarbij verantwoordelijkheid.

Inschrijver ziet de passage zoals die nu opgenomen is graag genuanceerd omdat hetgeen u stelt niet proportioneel is. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. Inschrijver blijft zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte elektronische indiening via TenderNed en het treffen van passende maatregelen (tijdig indienen, controle, etc.). Daarbij dient de Inschrijver rekening te houden met zaken als het niet beschikbaar zijn van TenderNed. Deze verantwoordelijkheid ligt niet bij de Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Pagina 7 - Huidige situatie

Vraag:
Kan Aanbestedende dienst aangeven wie de huidige salarisadministrateur is?

Antwoord:
Deze informatie wordt niet gedeeld in de aanbestedingsprocedure.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Pagina 7 - Huidige situatie

Vraag:
"..inclusief een module voor uitvoering van de salarisverwerking waarin ook een externe (salaris) administrateur kan werken."

Begrijpt Inschrijver het goed dat het sowieso de bedoeling is dat een externe (salaris) administrateur met de door Inschrijver geleverde applicatie gaat werken?

Antwoord:
Ja. Het is de bedoeling dat een door Delft Support te contracteren externe salarisadministrateur in het HRM/PSA-systeem kan werken (met passende autorisaties/rollen).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Pagina 8 - Gewenste situatie

Vraag:

"De salarisverwerking en alle bijkomende werkzaamheden zullen uitgevoerd

worden door een nog nader door Delft Support te contracteren externe salarisadministrateur."

Inschrijver begrijpt hieruit dat Aanbestedende dienst de toekomstige salarisadministrateur nog moet gaan selecteren. Waarom heeft Aanbestedende dienst er niet voor gekozen om één aanbesteding uit te voeren voor een combinatie van de software en de dienstverlening? Dit is immers gebruikelijk binnen de branche.

Antwoord:

Ja. Delft Support zal een externe salarisadministrateur contracteren; de uitvoering van salarisverwerking ligt bij die partij. Leverancier faciliteert de benodigde toegang/rollen binnen het systeem. Een belangrijke overweging bij deze keuze is geweest dat Delft Support niet afhankelijk wil zijn van de administrateur voor de keuze van een systeem, of wisselingen van systemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Pagina 8 - Gewenste situatie

Vraag:

"De salarisverwerking en alle bijkomende werkzaamheden zullen uitgevoerd

worden door een nog nader door Delft Support te contracteren externe salarisadministrateur."

Aanbestedende dienst geeft aan dat de salarisadministrateur nog geselecteerd moet worden. Gaat Aanbestedende dienst hier op termijn nog een aanbestedingsprocedure voor organiseren?

Zo ja, kan de Opdrachtnemer die het HR/PSA-systeem geleverd heeft dan ook meedingen?

Zo nee, op welke wijze gaat u dan rechtmatig een administrateur contracteren?

Antwoord:

Delft Support zal de salarisadministratie op een rechtmatige wijze afzonderlijk verwerven. De procedure en inkoopstrategie zijn nader te bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Pagina 9 - Scope

Vraag:

"Het inrichten van het systeem conform de processen van Delft Support;"

Normaliter werkt Inschrijver bij de inrichting van processen op basis van best practices die vastgesteld zijn per organisatietype. Kan Aanbestedende dienst aangeven wat u precies verwacht met betrekking tot de inrichting van processen?

Antwoord:

Delft Support ziet graag dat de werkprocessen en workflows van Delft Support in het nieuwe systeem worden ingebouwd. Wij staan uiteraard open voor best practices, maar deze zijn niet leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Pagina 9 - Integraties en koppelingen

Vraag:

Inschrijver kan bij het aanbieden alleen rekening houden met koppelingen die daadwerkelijk omschreven zijn door de Aanbestedende dienst. Eventuele koppelingen die niet nadrukkelijk omschreven zijn door Aanbestedende dienst maken zodoende geen onderdeel uit van het aanbod van Inschrijver. Graag uw bevestiging dat dat akkoord is?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier moet rekening houden met de in de aanbestedingsstukken beschreven koppelingen én met redelijkerwijs noodzakelijke integraties om de gevraagde scope te realiseren. Eventuele aanvullende koppelingen buiten scope worden via de wijzigingsprocedure beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Pagina 9 - Training en kennisoverdracht

Vraag:

Kan Aanbesteden dienst aangeven welke populatie door Inschrijver getraind moet worden?

Antwoord:

Training betreft alle personen die logischerwijs getraind zouden moeten worden. Inschrijvers hebben bij het bepalen wie dit zijn een verantwoordelijkheid in vanuit hun ervaring met de implementatie van hun systeem. In ieder geval: beheerders/key-users (HR/PSA), eindgebruikers (medewerkers/leidinggevenden) en – indien van toepassing – de externe salarisadministrateur. Nadere aantallen en trainingsvorm (klassikaal/e-learning) worden in de implementatiefase geconcretiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Pagina 10 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

Het is niet wenselijk om de implementatietermijn volledig los te koppelen als initiële looptijd. Dit is onevenwichtig en is naar mening van Inschrijver geen correcte verbintenis tussen partijen. Inschrijver stelt voor om de initiële looptijd vast te stellen op 5,5 jaar. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. De in de aanbestedingsstukken beschreven looptijdstructuur (implementatiefase + initiële looptijd) wordt gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Pagina 10 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

"Na afloop van deze periode bestaat er voor Delft Support gedurende een periode van twee (2) jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van 12 maanden in acht genomen."

Het is voor Inschrijver niet duidelijk hoe deze mogelijkheid tot opzegging precies bedoelt is. Daarbij is het bijvoorbeeld onduidelijk naar welke 'periode' er verwezen wordt. Graag uw uitleg?

Antwoord:

U kunt de betreffende tekst lezen als "Na afloop van de hiervoor genoemde periode van vijf (5) jaar bestaat er voor Delft Support gedurende een periode van twee (2) jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van 12 maanden in acht genomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Pagina 10 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de Overeenkomst na afloop van een periode van 2 jaar verlengd kan worden. Inschrijver begrijpt niet waar deze periode van 2 jaar vandaan komt. Eerder spreekt u namelijk over een looptijd van 5 jaar. Graag uw uitleg?

Antwoord:

De beschreven looptijd bestaat uit de volgende (achtereenvolgende) periodes:

- 1) 6 maanden
- 2) 5 jaar
- 3) 2 jaar (eenzijdig recht voor Delft Support om in deze periode de overeenkomst te beëindigen)

4) onbepaalde tijd (beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Pagina 10 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de overeenkomst uiteindelijk voor onbepaalde tijd verlengd kan worden door partijen. Inschrijver ziet niet in waarom een overeenkomst voor onbepaalde tijd toelaatbaar zou zijn gelet op de verplichtingen die er rondom de Aanbestedingswet 2012 op Aanbestedende dienst rusten. Door een overeenkomst voor onbepaalde tijd te sluiten onttrekt Aanbestedende dienst zich voor langere periode (wellicht wel voor altijd) van mededinging. Dit is onacceptabel voor partijen waaraan de aanbesteding uiteindelijk niet gegund wordt.

Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit aan te passen. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd is toegestaan. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd is vanzelfsprekend niet hetzelfde als onbeperkt. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Pagina 10 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

"Eventueel benodigde 3rd party componenten zijn onderdeel van uw oplossing en prijs. Mocht blijken (na voorlopige gunning) dat de benodigde 3rd party licenties reeds in het bezit zijn (en voor

de oplossing te gebruiken) van Delft Support,..."

Inschrijver gaat hier niet mee akkoord. Wij kunnen immers niet vaststellen welke licenties al beschikbaar zijn bij Aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst de passage te verwijderen of een limitatieve lijst te verstrekken van licenties waarmee Inschrijver bij het indienen van haar Inschrijving rekening mee moet houden. Graag uw antwoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Het is voor de werking van hetgeen beschreven is voor Inschrijver niet noodzakelijk om op voorhand op de hoogte te zijn welke 3rd party licenties al beschikbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Pagina 11 - Looptijd overeenkomst

Vraag:

"De looptijd van het SLA wordt in beginsel gesynchroniseerd met de looptijd van de Overeenkomst."

Waarom zegt Aanbestedende dienst hier 'in beginsel'?

Antwoord:

'In beginsel' is opgenomen omdat uitzonderingen denkbaar zijn (bijv. bij separate afspraken over onderdelen/3rd party diensten). Uitgangspunt is synchronisatie met de looptijd van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

52

Pagina 11 - Herzieningsclausule

Vraag:

"De totale omvang van deze wijziging zal maximaal 30 procent van de opdrachtwaarde bedragen."

Aanbestedende dienst verwijst hier naar maximaal 30 procent van de opdrachtwaarde. Nu Aanbestedende dienst een overeenkomst voor onbepaalde tijd wenst te sluiten kan de daadwerkelijke opdrachtwaarde helemaal niet vastgesteld worden. Op welke wijze zal de aangegeven 30% dan berekend worden?

Antwoord:

De 30%-grens ziet op wijzigingen binnen de kaders van de herzieningsclausule en wordt gerelateerd aan de (geraamde) jaarlijkse opdrachtwaarde zoals vastgesteld bij gunning. Bij overschrijding of bij wezenlijke wijzigingen geldt dat (opnieuw) aanbesteden aan de orde kan zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Pagina 18 - Informatiebeveiliging

Vraag:

Inschrijver heeft de indruk dat Aanbestedende dienst binnen paragraaf 3.2.5 termen heeft opgenomen die meer aansluiten bij ISO 9001 in plaats van ISO 27001. Aanbestedende dienst heeft het immers over kwaliteitsmaatregelen en een kwaliteitshandboek. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Het uitgangspunt blijft de gestelde eis ten aanzien van informatiebeveiliging (o.a. ISO27001/ISAE). Terminologie als 'kwaliteitshandboek/maatregelen' wordt gebruikt als mogelijke vorm van bewijsvoering en doet geen afbreuk aan de beveiligingseisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Pagina 18 - Informatiebeveiliging

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het voor het voldoen aan de gestelde eis inzake ISO 27001:2022 en ISAE3402 akkoord is om een beroep te doen op een derde (de leverancier van de software)?

Antwoord:

Akkoord, mits het beroep op een derde conform de aanbestedingsregels wordt onderbouwd (aantoonbare (blijvende) beschikking over de middelen/certificeringen, passende verklaring /verbintenis) en de certificering daadwerkelijk de relevante dienstverlening dekt. Eindverantwoordelijkheid blijft bij Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Pagina 20 - Beoordelingscommissie

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst aangeven welke functionarissen onderdeel uitmaken van de beoordelingscommissie?

Antwoord:

Deze informatie wordt vooraf niet gedeeld. Het ter zake kundige beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf leden met relevante expertise.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Subgunningscriteria

Vraag:

"In uw uitwerking dient u in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:"

Het is Aanbestedende dienst om alle inschrijvingen objectief te beoordelen. Nu Aanbestedende dienst bij de subgunningscriteria aangegeven heeft dat 'in ieder geval' de volgende onderdelen beschreven moeten worden creëert u ruimte voor subjectiviteit. Het is nu immers mogelijk dat Aanbestedende dienst aspecten gaat beoordelen die niet omschreven zijn. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst de woorden 'in ieder geval' te verwijderen. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. 'In ieder geval' duidt op minimale onderdelen die moeten worden behandeld. Inschrijvers mogen aanvullend relevante informatie opnemen; beoordeling vindt plaats conform het gepubliceerde beoordelingskader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Blz 21 - Implementatieplan

Vraag:

"Aansluiting op de situatie, rolverdeling en capaciteiten van Delft Support."

Aanbestedende dienst verwijst naar de rolverdeling en capaciteit van Delf Support. Graag ontvangt Inschrijver meer informatie over deze rolverdeling en capaciteit. Graag uw antwoord?

Antwoord:

Delft Support beschikt momenteel over 1 functioneel beheerder (5 jaar ervaring) en 1 applicatie beheerder (0,75 jaar ervaring). Deze beheerders zullen nauw betrokken zijn tijdens de implementatie van de software namens Delft Support. Ook zullen ze het contact met Gemeente Delft voeren om de applicatie te borgen in het gedeelde IT landschap van beide organisaties. Delft Support werkt momenteel op de Microsoft Tenant van Gemeente Delft en is dus (gedeeltelijk) afhankelijk van Gemeente Delft bij wijzigingen gerelateerd aan deze tenant.

Het team HR bestaat uit een HR-medewerker (0,67 fte), een HR-adviseur (0,67 fte), een recruiter (0,67 fte), een ondersteunend medewerker (1 fte) en een Strategisch HR-adviseur (0,67 fte). Daarnaast wordt tijdelijk een externe HR-medewerker (0,67 fte) ingehuurd. De salarisadministratie is uitbesteedt aan een extern salarisadministratiekantoor. Deze medewerkers zullen vanuit hun verschillende rollen betrokken zijn bij de inrichting en implementatie van de (werkprocessen binnen de) applicatie van de verschillende werkprocessen binnen HR.

Bij de implementatie is het belangrijk om ook de data-analist (1 fte) en business controller (1 fte) te betrekken, i.v.m. de dashboards die in POWER-BI in gebruik zijn.
Daarnaast hebben managers (4 fte) en directeur-bestuurder (1 fte) binnen Delft Support een rol binnen de HR-applicatie(s) i.v.m. het accorderen binnen diverse (werk)processen.

In totaal zijn circa 180-200 medewerkers gebruiker van de applicatie vanuit hun 'rol' als werknemer.

NB: het is hierbij belangrijk dat de applicatie het mogelijk maakt om eventuele veranderingen in de inrichting van, en rollen en verantwoordelijkheden binnen, de organisatie te vertalen naar de werkprocessen binnen de applicatie.

Dit met het oog op mogelijke wijzigingen in de organisatie-inrichting/structuur.

HR; herformulering eis; kan inschrijver aangeven welke capaciteit vanuit DS (op gebied van HR, Finance en Functioneel Beheer) nodig is voor de implementatie en testperiode. Note: capaciteit bij HR is beperkt i.v.m. klein team (aantal FTE).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Blz 22 - Service en Partnerschap

Vraag:

Inschrijver heeft de indruk dat deelvraag 3 en 4 met elkaar overlappen. Kunt u aangeven wat het verschil is?

Antwoord:

Deelvraag 3 ziet op uw feitelijke service- en supportorganisatie (servicedesk, escalatie, reactietijden). Deelvraag 4 ziet op de hoofdlijnen van de SLA-afspraken (o.a. supportniveaus, beschikbaarheid, prioritering, oplostijden en rapportage).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Blz 22 - Service en Partnerschap

Vraag:

"5. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn."

Inschrijver gaat niet akkoord met de beoordeling van een dergelijk aspect. Inschrijver kan op deze wijze op geen enkele wijze vaststellen of Aanbestedende dienst de inschrijvingen objectief heeft beoordeeld. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst deze deelvraag te verwijderen en enkel hetgeen te beoordelen dat wordt uitgevraagd. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 56. Onderdeel 5 biedt ruimte voor toegevoegde waarde binnen het gepubliceerde beoordelingskader. Het is een facultatieve mogelijkheid; u bepaalt zelf of en wat u toevoegt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Blz 23 - Demonstratie

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de demo 1 uur duurt. Inschrijver kan binnen het tijdsbestek van 1 uur nagenoeg geen totaalbeeld schetsen van de applicatie, gelet op de doelstellingen die Aanbestedende dienst aangetoond wil hebben. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst de tijd aan te passen naar maximaal 2 uur. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. De tijd voor de demo wordt verruimd naar 1,5 uur. Voor het stellen van vragen zal 15 minuten worden ingeruimd. Het beschrijvend document is overeenkomstig aangepast en met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Blz 24 - Gebruikerstest

Vraag:

Naar mening heeft Aanbestedende dienst binnen de uitwerking van het subgunningscriterium onvoldoende transparant uiteengezet op welke wijze de gebruikerstest beoordeeld zal gaan worden. Daarnaast wil Inschrijver zicht kunnen houden op de wijze waarop de usecase waarover Aanbestedende dienst spreekt worden uitgevoerd en beoordeeld. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de wijze van beoordeling nade uiteen te zetten. Graag uw antwoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De gebruikerstest wordt beoordeeld op de mate waarin de doelstelling aantoonbaar wordt gerealiseerd, op basis van het gebruik door beoogde gebruikers/beheerders. Er is tot in detail beschreven wat deze doelstelling is. De beoordelingswijze (individueel en gemiddelde score) en randvoorwaarden zijn beschreven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Blz 24 - Gebruikerstest

Vraag:

Inschrijver gaat er niet mee akkoord dat de use cases die van toepassing zijn voor de Gebruikerstest pas bij de 1e Nota van Inlichtingen worden verstrekt. Inschrijver wil ook gericht op deze usecases tweemaal de mogelijkheid hebben om vragen te stellen. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de planning hierop aan te passen. Graag uw antwoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De data, tijdstippen en use cases voor de gebruikerstest worden verstrekt met de eerste Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Blz 24 - Gebruikerstest

Vraag:

Bij de doelstellingen van de gebruikerstest heeft Aanbestedende dienst diverse zaken opgenomen die te maken hebben met de inrichting en dus aanpasbaar zijn. Naar mening van Inschrijver is het niet redelijk om aspecten die aanpasbaar zijn (en te maken hebben met smaak) te beoordelen tijdens een gebruikerstest. Graag uw reactie?

Antwoord:

De aanbestedende dienst volgt deze redenering niet.

De gebruikerstest is nadrukkelijk bedoeld om te toetsen in hoeverre het aangeboden systeem in de praktijk bijdraagt aan eenvoudig, efficiënt en effectief werken voor HR-, PSA-, management- en medewerkersrollen. Daarbij worden zowel gebruikersvriendelijkheid als de kracht van de functionaliteit beoordeeld, zoals beschreven in het beschrijvend document.

Dat bepaalde aspecten van een systeem configureerbaar zijn, neemt niet weg dat de wijze waarop deze standaard zijn vormgegeven, samenhangen met het ontwerp van het systeem en direct van invloed zijn op de gebruikservaring, leerbaarheid en efficiëntie in gebruik. De gebruikerstest richt zich niet op subjectieve smaak, maar op de mate waarin de doelstellingen rondom toegankelijkheid, begrijpelijkheid, overzichtelijkheid en ondersteuning van werkzaamheden aantoonbaar worden gerealiseerd in de aangeboden oplossing.

Tijdens de proeftuin wordt het systeem gebruikt aan de hand van concrete use cases door beoogde gebruikers. Dit biedt de aanbestedende dienst inzicht in hoe het systeem functioneert in de praktijk, inclusief de mate waarin gebruikers zonder intensieve begeleiding hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Dit acht de aanbestedende dienst een passend en proportioneel beoordelingsmiddel binnen deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Waar heeft Aanbestedende dienst de consultancy uren die opgenomen zijn in het prijzenblad op gebaseerd?

Antwoord:

Het opnemen van een fictief aantal consultancy-uren in het prijzenblad heeft als doel om inschrijvers te laten offrenen met reële en marktconforme uurtarieven. Deze tarieven kunnen door Opdrachtgever gedurende de exploitatiefase worden ingezet voor onder meer aanvullende trainingen, ondersteuning bij optimalisatie van de inrichting of andere relevante ondersteuningsactiviteiten.

Het opgenomen aantal uren is gebaseerd op een inschatting en is niet bedoeld als een gegarandeerde of maximale afname. De daadwerkelijke inzet van consultancy tijdens de looptijd van de Overeenkomst is afhankelijk van de behoefte van Opdrachtgever. Er kunnen aan het genoemde aantal uren geen rechten worden ontleend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Waar kan Inschrijver de kosten voor beheer (SLA) opnemen binnen het prijzenblad?

Antwoord:

Kosten voor beheer/SLA worden geacht onderdeel te zijn van de jaarlijkse licentiecomponenten in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Inschrijver heeft binnen uw Programma van Eisen of de overeenkomst geen voorwaarden gevonden met betrekking tot de wijze waarop het aantal gebruikers wordt vastgesteld. Graag uw uitleg?

Antwoord:

Onder 'gebruiker' wordt verstaan: een uniek persoon/account met toegang tot het systeem. Het prijzenblad vraagt om uitsplitsing naar functionaliteit, maar dubbele telling van één persoon over meerdere modules is niet de bedoeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Programma van Eisen - Facturatie eis 5

Vraag:

Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat facturatie jaarlijks achteraf plaatsvindt. Inschrijver gaat hier niet mee akkoord. Facturatie van de jaarlijkse kosten gaat gebruikelijk of vooraf via kwartaalfacturen of elke maand een factuur met afrekening achteraf. Graag uw aanpassing?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Beschrijvend document Par 3,2,3 blz. 17

Vraag:

Momenteel ondersteunt Inschrijver nog niet de CAO Jeugdzorg, maar wel aanpalende CAO's zoals bijvoorbeeld de CAO Sociaal Werk. Is aanbestedende dienst bereid in haar referentie-eis de CAO Jeugdzorg te laten vervallen met de kans op meer inschrijvingen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document Par 3.4.2 blz.18

Vraag:

Het is voor inschrijver niet duidelijk waarom het beschikken over een ISO 9001:2015 (of gelijkwaardig) certificaat noodzakelijk is voor deze opdracht. Onze ISA3402 certificering raakt alle processen binnen onze organisatie. Accepteert aanbestedende dienst ISAE 3402 als vergelijkbaar systeem?

Antwoord:

Niet akkoord ISO 9001 heeft betrekking op kwaliteitszorg, niet op informatiebeveiliging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 6.6

Vraag:

M.b.t. artikel 6.6 GIBIT

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om aan deze bepaling toe te voegen dat de werkzaamheden die in dit artikellid worden benoemd, zullen worden verricht tegen de in de Overeenkomst daartoe vermelde tarieven dan wel, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord, mits het uitsluitend gaat om door Opdrachtgever opgedragen aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen scope. Vergoeding vindt plaats conform de in de Overeenkomst opgenomen tarieven; bij ontbreken daarvan geldt: geen uitvoering zonder voorafgaande schriftelijke prijsafspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 i.2.i)

Vraag:

M.b.t. artikel 7.2 i) GIBIT

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

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

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig signaleren en managen van afhankelijkheden, waaronder noodzakelijke medewerking van derden. Indien sprake is van onvoorziene omstandigheden die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn, wordt dit via de reguliere wijzigings-/overmachtsbepalingen beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 9.3

Vraag:

M.b.t. artikel 9.3 GIBIT

Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen, waarbij beide Partijen verantwoordelijk zijn ervoor te zorgen dat de in de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. De in dit artikel genoemde zorgplicht dient als gevolg daarvan te rusten op beide partijen. Is aanbestedende dienst bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen op een wijze waarbij hieruit zal volgen dat de zorgplicht op beide partijen komt te rusten? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. De zorgplicht zoals opgenomen blijft gehandhaafd. Uiteraard is succesvolle implementatie een gezamenlijke inspanning, maar dit leidt niet tot aanpassing van de contractuele zorgplichtverdeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 zin.10 laatste zin

Vraag:

M.b.t. artikel 10.10 -laatste zin- GIBIT

Inschrijver gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Leverancier eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Bevestigd, voor zover dit volgt uit de GIBIT en het algemene verbintenissenrecht: ontbinding ziet op een (wezenlijke) tekortkoming, na ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn, tenzij sprake is van verzuim van rechtswege.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 zin.11 laatste zin

Vraag:

M.b.t. artikel 10.11 -laatste zin- GIBIT

Indien en voor zover al sprake is van overeengekomen sancties (boetes), komen deze ingevolge artikel 6:92 lid 2 BW in plaats van een eventuele schadevergoeding. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de laatste zin van dit artikellid te laten vervallen. Is aanbestedende dienst daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Boetes/sancties laten – voor zover in de Overeenkomst bepaald – het recht op schadevergoeding onverlet conform de GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 ii.12 ii

Vraag:

M.b.t. artikel 10.12 ii GIBIT

1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan de tussen haakjes geplaatste tekst in onderdeel ii de woorden 'bij gunning' toe te voegen, zodat er komt te staan: "dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bij gunning bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;

2. Inschrijver kan de gevraagde garantie niet vooraf bieden voor zover dat de wisselwerking met

applicaties van (later door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft en verzoekt Aanbestedende Dienst om die reden 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:

Niet akkoord. Leverancier dient interoperabiliteit te borgen voor het applicatielandschap zoals door Opdrachtgever kenbaar gemaakt en voor wijzigingen die redelijkerwijs te voorzien zijn. Uitzonderingen worden niet generiek toegevoegd; onvoorziene/derden-afhankelijke wijzigingen lopen via de wijzigingsprocedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 10.13

Vraag:

M.b.t. artikel 10.13 GIBIT

Updates en Upgrades worden bij een SaaS-dienst niet op verzoek van een opdrachtgever verzorgd, maar op initiatief van leverancier en voor alle klanten tegelijk. Implementatie van Updates en Upgrades die buiten de scope vallen van hetgeen is overeengekomen en op verzoek van Opdrachtgever worden geïmplementeerd, zullen niet kosteloos worden verzorgd. Dit zal geschieden tegen een nader overeen te komen vergoeding dan wel, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om dit artikel aan te passen op een wijze waarbij het voornoemde hierin zal worden verwerkt. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord in de zin dat: standaard Updates/Upgrades binnen de SaaS-dienst onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening. Aanvullende werkzaamheden of functionaliteit buiten scope, op verzoek van Opdrachtgever, worden als wijziging/meerwerk tegen overeengekomen tarieven uitgevoerd. Het artikel wordt echter niet aangepast omdat zaken die buiten de scope vallen van hetgeen is overeengekomen per definitie tegen een vergoeding plaatsvinden. De vergoeding zal zijn gebaseerd op de uurtarieven die de Inschrijver in het prijzenblad heeft ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 11.5

Vraag:

M.b.t. artikel 11.5 GIBIT

Het is in het belang van beide Partijen dat facturen binnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verstuurd. Inschrijver wenst nadrukkelijk met aanbestedende dienst overeen te komen dat, indien facturatie echter onverhoopt en om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor inschrijver inhoudt en dat aanbestedende dienst inschrijver bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt. Is aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord dat het enkel overschrijden van een facturatietermijn niet zonder meer tot verval van recht leidt. Opdrachtgever mag wel tijdig om een deugdelijke factuur/onderbouwing verzoeken en behoudt de gebruikelijke mogelijkheden om bezwaar te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 11.11

Vraag:

M.b.t. artikel 11.11 GIBIT:

Inschrijver berekent niet slechts eenmaal per jaar het aantal medewerkers (waarvoor gebruiksrechten worden verleend). Dat komt omdat er altijd maandelijkse fluctuaties (meer en ook minder) zijn in het aantal medewerkers bij aanbestedende dienst. Hier houdt de SaaS van inschrijver rekening mee. Zij berekent de gebruiksrechten namelijk via een jaarlijkse en maandelijkse wijze. Dit doet inschrijver voor alle opdrachtgevers. Dit komt inschrijver daarom ook graag met aanbestedende dienst overeen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 12.3

Vraag:

M.b.t. artikel 12.3 GIBIT

1. Een resultaatsverbintenis binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver ziet artikel 12.3 dan ook graag aangepast worden waarbij 'resultaatsverbintenis' wordt vervangen door 'inspanningsverplichting'. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

2. Zo nee, kan aanbestedende dienst dan met het volgende instemmen:
Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, wenst inschrijver overeen te komen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van inschrijver om zich op overmacht te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord met het vervangen van een resultaatsverbintenis door een inspanningsverplichting. Wel geldt dat een beroep op overmacht en de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing blijven; garanties doen daar niet automatisch aan af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 13.4

Vraag:

M.b.t. artikel 13.4 GIBIT

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikellid uitsluitend toeziet op het delen van informatie:

- in noodzakelijke uitleggevallen waarin aanbestedende dienst juridisch gebonden is daartoe uitleg te verschaffen;
- uitsluitend met derden waarvan het noodzakelijk is dat zij over deze informatie beschikken;
- waarbij de informatie zo beperkt mogelijk wordt gehouden; en
- aanbestedende dienst inschrijver vooraf tijdig informeert over het delen daarvan?

Antwoord:

Gedeeltelijk akkoord. Delen van informatie onder art. 13.4 gebeurt alleen voor zover dit wettelijk noodzakelijk is. Opdrachtgever beperkt de informatie tot het noodzakelijke en informeert Leverancier waar mogelijk vooraf, maar kan dit niet altijd garanderen (bijv. bij wettelijke termijnen /woo-verzoeken).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 18.4

Vraag:

M.b.t. artikel 18.4 GIBIT

Het door aanbestedende dienst delen van enige vertrouwelijke informatie, inclusief Overeenkomsten gesloten onder de Inkoopvoorwaarden, met een derde partij, waaronder gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden, is niet acceptabel voor Inschrijver. Het verbreken van de vertrouwelijkheid door dergelijke documenten te delen met de in dit artikel genoemde derden, is zeer schadelijk voor de concurrentiepositie van Inschrijver en staat haaks tegenover de overige bepalingen van dit artikel. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze bepaling buiten toepassing te verklaren en attendeert aanbestedende dienst erop dat inschrijver(s) mogelijk niet kunnen inschrijven als deze bepaling wordt gehandhaafd. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 18.4 blijft van toepassing; delen met de daarin genoemde partijen (andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kan noodzakelijk zijn voor uitvoering van publieke taken en toezicht. Vertrouwelijkheid wordt daarbij zoveel mogelijk geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 19.2

Vraag:

M.b.t. artikel 19.2 GIBIT

Inschrijver maakt gebruik van onderaannemers. Om te voorkomen dat overmacht van deze onderaannemers tot schadeplichtigheid bij inschrijver zou leiden, verzoekt inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van haar onderaannemers ook onder overmacht van inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Inzet van onderaannemers komt voor rekening en risico van Leverancier; overmacht van onderaannemers wordt niet automatisch als overmacht van Leverancier aangemerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 20.3

Vraag:

M.b.t. artikel 20.3 GIBIT

Het is aanbestedende dienst niet toegestaan om de ICT Prestatie te gebruiken voor testdoeleinden indien dat niet onder het Overeengekomen gebruik valt. Ook is het aanbestedende dienst niet toegestaan om (al dan niet tijdelijke) verveelvoudigingen en openbaarmakingen te bewerkstelligen zonder dat dat onder het Overeengekomen gebruik valt. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de woorden 'alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen' buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Gebruik voor testdoeleinden (voor zover redelijkerwijs noodzakelijk) blijft toegestaan, mede in het kader van implementatie, acceptatie en beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel.23

Vraag:

M.b.t. artikel 23 GIBIT

1. Inschrijver zal in het kader van de Overeenkomst SaaS leveren, waarop hetgeen opgenomen onder artikel 23 niet van toepassing is. Is aanbestedende dienst het hiermee eens? Zo niet, waarom niet?

2. Zo nee, kan aanbestedende dienst bevestigen dat een verzoek tot vervanging van personeel in goed overleg zal worden afgestemd? De arbeidsmarkt binnen ICT kent op het moment namelijk flinke krapte. Uiteraard zullen wij ervoor zorgen dat er geschikte medewerkers voor de opdracht worden ingezet. En indien vervanging op redelijke gronden wordt verlangd, zullen wij daaraan uiteraard ook meewerken. Met vervanging kan dan echter enige tijd zijn gemoeid, temeer als er qua deskundigheid, opleiding en ervaring een gelijkwaardige medewerker moet worden ingezet.

Antwoord:

Niet akkoord, zie verder het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel.24

Vraag:

M.b.t. artikel 24 GIBIT

Inschrijver wenst met aanbestedende dienst overeen te komen dat in geval van ontbinding (op welke grond dan ook) de ontbinding uitsluitend werking zal hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en dat bij de ontbinding derhalve geen

ongedaanmakingsverplichting ontstaat. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Bij ontbinding gelden de (wettelijke) gevolgen, waaronder ongedaanmaking voor zover van toepassing, conform de GIBIT en het Burgerlijk Wetboek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel.25

Vraag:

M.b.t. artikel 25 GIBIT

Uit artikel 25.2 en 25.3 volgt reeds dat het aanbestedende dienst slechts is toegestaan om te auditten indien de certificeringen/rapportages en eventuele informatievervalsing niet toereikend blijken. In aanvulling daarop wenst inschrijver overeen te komen dat het aanbestedende dienst slechts is toegestaan om audits uit te voeren, op voorwaarde dat:

- de audit vindt plaats in het kader van (de EU privacy-)wetgeving;
- de audit wordt verricht door een onafhankelijke en geaccrediteerde auditor;
- de audit vindt plaats na afstemming van een auditplan;
- er voorafgaand aan de audit afspraken worden gemaakt over de kosten daarvan; en
- de kosten staan in verhouding tot de omvang van het auditplan.

Inschrijver stelt voor om bovenstaande toelichting – na eventuele gunning – aan de overeenkomst toe te voegen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord om aanvullende voorwaarden ná gunning toe te voegen. Wel geldt dat eventuele audits proportioneel zijn en – waar aan de orde – door een onafhankelijke auditor kunnen worden uitgevoerd op basis van een vooraf afgestemd auditplan; kosten en reikwijdte moeten redelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 26.9

Vraag:

M.b.t. artikel 26.9 GIBIT

In lid 9 van artikel 26 gaat het om raadpleeglicenties en onderhoud daarop na het einde van de reguliere overeenkomst. Daarvoor is het niet noodzakelijk dat zij een looptijd van de duur van de administratieplicht kennen, die al gauw 7-10 jaar is. Afspraken hierover kunnen naar wederzijdse behoefte worden opgenomen in het exitplan. Is aanbestedende dienst bereid om de concrete afspraken in een dergelijk document op te nemen?

Antwoord:

Akkoord. Concrete afspraken over raadpleeglicenties/onderhoud na einde overeenkomst kunnen in het exitplan worden uitgewerkt, binnen de kaders van art. 26.9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 29.4

Vraag:

M.b.t. artikel 29.4 GIBIT

Is aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat voor de RPO en RTO de normen zoals opgenomen in de SLA van Leverancier gelden? De SLA kan worden meegezonden met de inschrijving.

Antwoord:

Akkoord zolang de RPO en RTO van de Leverancier voldoende zijn om de geest van artikel 29.4 te garanderen. Zie verder het antwoord op vraag 90.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel.32

Vraag:

M.b.t. artikel 32 GIBIT

Inherent aan de te leveren SaaS is dat er geen sprake is van een testomgeving. Acceptatie zal derhalve niet plaatsvinden in een afzonderlijke omgeving. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om artikel 32 buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier dient (ook bij SaaS) een test-/acceptatievoorziening te faciliteren; artikel 32 blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 34.2

Vraag:

M.b.t. artikel 34.2 GIBIT:

Leverancier heeft haar eigen, bij de uitgevraagde SaaS (zijnde multi tenant dienstverlening, die door alle klanten van de leverancier op eenzelfde wijze wordt afgenomen en daardoor laag in kosten kan worden gehouden) passende SLA. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om haar eigen standaard SLA te handhaven, aangezien er geen sprake is van maatwerk (niet op leveringsniveau en niet op service niveau) in plaats van de in de Inkoopvoorwaarden (GIBIT) opgenomen service levels. Is dit akkoord? De SLA kan worden meegezonden met de inschrijving.

Antwoord:

Akkoord, de SLA zal worden beoordeeld conform subgunningscriterium 4.2.4. Inschrijvers dienen er voor te zorgen dat dit element terugkomt in de beantwoording van subgunningscriterium 4.2.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage_3_GIBIT_2023 Artikel 34.4

Vraag:

M.b.t. artikel 34.4

Inschrijver ziet graag aan dit artikel toegevoegd dat het steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen enkel geschiedt indien dit redelijkerwijs mogelijk is. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier dient tijdig vooraf te informeren/aankondigen. In spoedeisende situaties (bijv. security) kan dit niet altijd volledig vooraf; dat volgt al uit de redelijkheid en de aard van de maatregel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Beantwoord op: 11 feb 2026

Mededelingen

Ref.nr.

M1

Onderwerp:

Use cases HRM-PSA systeem Delft Support

Inhoud mededeling:

Zoals aangegeven in het Beschrijvend Document zijn naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen (NvI) de use cases toegevoegd.

Percelen: P1 HRM- en PSA-systeem Delft Support

Aangemaakt op: 11 feb 2026