

Algemene informatie

Aanbesteding: Zaaksysteem
Aanbestedende Dienst: gemeente Doetinchem
Referentie: 2006800
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 PvE, wens 2 subvraag G

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft in haar leidraad aan dat voor wens 2 maximaal 105 punten behaald kunnen worden. Wens 2 bestaat uit 7 deelvragen waardoor de impact van een deelvraag nagenoeg nihil is op de totaalscore van de kwaliteit in zijn geheel. In uw subvraag G vraagt u nadrukkelijk om de Woo-functionaliteit van inschrijvers, dit betreft een volledig component (in common ground termen). Vanuit de concurrentiepositie van inschrijvers is het voor niemand interessant om hier uitgebreide Woo-functionaliteit te beschrijven en deze vervolgens mee te moeten prijzen voor maar liefst 12 jaar conform uw prijzenblad. (De kwalitatief te behalen punten wegen niet op tegen de prijs). Als 1 leverancier ervoor kiest dit niet te doen heeft deze namelijk een zeer sterk prijsvoordeel. Daarmee streeft subvraag G haar doel voorbij. Inschrijver stelt voor dat leveranciers beschrijven hoe zij de Woo mogelijkwerwijs kunnen ondersteunen voor de gemeente Doetinchem en dat u daar een waardeoordeel aan kunt hangen (kwalitatieve score). Vanwege de uiteenlopende oplossingen in de markt verzoeken wij u zeer nadrukkelijk om het prijselement uit deze wens te halen. U zou dit als een optie kunnen opnemen op het prijzenblad. Graag uw akkoord, indien u niet akkoord gaat zien wij graag uw uitleg tegemoet waarom u vindt dat op deze manier subvraag G haar doel niet voorbij streeft.

Antwoord:

Niet akkoord. Het uitgangspunt van de gemeente is dat deze functionaliteit onderdeel is van de Oplossing waardoor de impact op de prijs minder groot is dan wordt aangegeven. Het is aan de inschrijvende partij om te beoordelen of en op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze vraag. Alle beschreven functionaliteit dient gedekt te worden in het prijssjabloon.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 5 Demonstratiescript en interview, 2.5

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat de signalering voor nieuwe informatie/berichtgeving die via de PIP is binnengekomen een omissie is, aangezien u geen PIP uitvraagt. Klopt dit? Zo niet, dan zien wij graag een nadere toelichting tegemoet.

Antwoord:

Dit is correct en hoeft niet te worden gedemonstreerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijssjabloon

Vraag:

U vraagt een sitelicentie uit. Mogen wij er van uitgaan dat de sitelicentie gebaseerd is op de gegevens die daaronder staan. Mocht dit significant afwijken vanwege gemeentelijke herindeling /fusie of vergelijkbaar, dan treden partijen met elkaar in overleg. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Indien door een herindeling of fusie het aantal inwoners verandert, dan wordt de prijs aangepast op basis van het nieuwe aantal inwoners.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.**Onderwerp:**

4

Bijlage 6 Prijssjabloon

Vraag:

U spreekt in het tarievenblad over 60.000 inwoners. En in PvE E41 heeft u het over een onbeperkt aantal gebruikers. Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruikmaken van de oplossing?

Antwoord:

Wij hebben momenteel 662 actieve gebruikers met een licentie. Dit is het totaal van gemeente Doetinchem en de 3 verbonden partijen (zie vraag 28 voor aantallen van verbonden partijen). Echter vragen wij een prijs uit op basis van het aantal inwoners, zoals gebruikelijk is in deze markt. Indien het aantal inwoners gelijk blijft maar het aantal gebruikers wijzigt, heeft dit geen impact op de kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijssjabloon

Vraag:

In de prijsstabel wordt gevraagd om prijzen exclusief BTW. Aangezien de diensten (trainingen) van inschrijver zijn vrijgesteld van BTW en de aanbestedende dienst deze BTW niet kan verrekenen, ontstaat er een ongelijk speelveld ten opzichte van BTW-belaste aanbieders. Inschrijver biedt haar trainingen aan onder een BTW-vrijstelling. Indien de prijsstabel dwingend 'excl. BTW' voorschrijft, wordt het financiële voordeel van deze vrijstelling voor de gemeente niet zichtbaar in de score. Staat de aanbestedende dienst toe dat inschrijver een prijs indient die rekening houdt met dit voordeel, zodat de vergelijking aansluit bij de feitelijke kasuitgave van de gemeente?

Antwoord:

Nee, dit wordt niet toegestaan. De gemeente heeft (nagenoeg) geen financieel voordeel van de btw-vrijstelling omdat de gemeente de btw nagenoeg volledig kan verrekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 14 van de conceptovereenkomst vertoont sterke gelijkenissen met de systematiek van aankomende GIBIT 2025. In de meest recente werkgroepsessies rondom deze standaard is erkend dat een SaaS-leverancier in de basis niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de inhoud en kwaliteit van de door de klant zelf ingevoerde data. In de huidige redactie van Artikel 14.5 lijkt de herstelverplichting (kosteloze medewerking) echter te ruim geformuleerd. Inschrijver stelt voor om deze bepaling te verduidelijken: een kosteloze medewerking aan herstel is alleen redelijk indien de onjuistheid of onvolledigheid van de data direct herleidbaar is tot een toerekenbare tekortkoming (bijvoorbeeld een softwarefout of verwerkingsfout) van de Leverancier.

Is de Aanbestedende Dienst bereid om Artikel 14.5 als volgt te wijzigen?

"Leverancier is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens Cliënt ingevoerde Data. Leverancier is enkel gehouden tot kosteloze medewerking aan het herstel van onjuistheden of onvolledigheden in de Data, indien en voor zover deze het directe gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier."

Is aanbestedende dienst daartoe bereid?

Antwoord:

Nee, wij zijn daartoe niet bereid. In artikel 14.5 van de conceptovereenkomst gaat het expliciet om de door de Leverancier geleverde Data.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Vraag:

In Artikel 12.3 is bepaald dat de vergoeding voor gebruiksrechten opeisbaar is zodra het product voor productieve doeleinden in gebruik wordt genomen. Het prijzenblad vermeldt echter dat de initiële kosten (jaar 1) eenmalig zijn inbegrepen.

Tegelijkertijd hanteert de Aanbestedende Dienst een planning waarbij de overeenkomst op 1 juni

wordt ondertekend, de oplossing technisch gereed moet zijn per 1 september 2026, terwijl de ingebruikname (conform W10) voor 1 januari 2027 is voorzien.
Deze samenloop leidt tot onduidelijkheid over het startmoment van de jaarlijkse SaaS-fee. Artikel 12.3 stelt dat de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar is zodra het product voor productieve doeleinden in gebruik wordt genomen. Mogen wij zodra de oplossing in productie wordt genomen de jaarlijkse SaaS fee (van jaar 2 en verder) in rekening brengen? Mocht dit niet zo zijn; kunt u aangeven hoe we dit precies dienen te interpreteren zodat iedereen hetzelfde uitgangspunten heeft?"

Antwoord:

Dit is akkoord, zodra de oplossing technisch is geïmplementeerd (1 september 2026) mag de jaarlijkse fee in rekening worden gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Vraag:

In artikel 9.3 vraagt u een TPM-verklaring. Echter, u vraagt geen DigiD (of vergelijkbare functionaliteit) uit. Bent u het er mee eens dat dit artikel daarmee komt te vervallen. En zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Vraag:

In artikel 7.2 staat: "Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 10.13 GIBIT 2023, een Acceptatieprocedure plaatsvinden."

Leverancier heeft er geen problemen mee om dit zonder nadere vergoeding uit te voeren.

Leverancier stelt in een frequentie van minimaal eens per 3 weken een nieuwe Update/Upgrade van haar SaaS-oplossing beschikbaar. Het is ondoenlijk om telkens een acceptatieprocedure plaats te laten vinden. Wij verzoeken u dan ook om de tweede zin van dit artikel te laten vervallen.

Antwoord:

Dit is akkoord in geval van een Update. In geval van een Upgrade is wel een acceptatieprocedure nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Vraag:

In Artikel 5.2 wordt gesteld dat de implementatie uiterlijk op 1 september 2026 voltooid dient te zijn. Tegelijkertijd wordt deze datum gehanteerd als de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst.

Inschrijver wijst erop dat voor de uitvoering van de implementatiewerkzaamheden (zoals systeemconfiguratie, inrichting en eventuele gegevensverwerking) een geldige juridische grondslag en contractuele basis vereist is. Indien de overeenkomst pas op 1 september 2026 in werking treedt, kunnen de voorbereidende werkzaamheden formeel niet vóór die datum plaatsvinden, waardoor de deadline voor oplevering per definitie onhaalbaar is. Is de Aanbestedende Dienst bereid de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst te stellen op de datum van ondertekening (voorziene datum 1 juni 2026), zodat de (technische) implementatiewerkzaamheden tijdig en binnen een geborgd juridisch kader kunnen starten?

Antwoord:

De overeenkomst treedt in werking na definitieve gunning en ondertekening. De beoogde contractuele looptijd start vanaf de datum van oplevering van de technische installatie (voorzien: 1 september 2026).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PvE, E75

Vraag:

Ten aanzien van de boeteregeling voor incidenten (Categorie 1 en 2) merkt Inschrijver op dat bij een SaaS-oplossing een incident per definitie alle afnemers gelijktijdig raakt. Een boete van 50% van de maandvergoeding per individuele klant leidt bij een generieke verstoring tot een onbeheersbare cumulatie van boetelast, die niet in verhouding staat tot de ernst van het incident op individueel niveau. Conform de Gids Proportionaliteit (voorschrift 3.9 A) dient de risicoverdeling redelijk te zijn; een dergelijke sanctie belemmert een gezonde bedrijfsvoering en brengt de continuïteit van de dienstverlening in gevaar.

Bovendien is een boete bij een Categorie 2 incident disproportioneel, aangezien het hier een verminderde werking betreft waarbij de bedrijfskritieke processen doorgang kunnen vinden. Is de aanbestedende dienst bereid de boeteregeling te beperken tot Categorie 1 incidenten (gehele onbeschikbaarheid) en het percentage te maximeren op 25% van de maandvergoeding, om de balans tussen prestatie en sanctie te herstellen?

Antwoord:

Niet akkoord. Wij zien de boete als proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PvE, E67

Vraag:

In deze eis staat dat de Opdrachtnemer uiterlijk bij Acceptatie over een voorziening voor SaaS#escrow beschikt. Je zou dit kunnen interpreteren als dat je een voorziening dient te hebben, maar deze niet op hoeft te nemen in het aanbod/de prijskaart. Kunt u aangeven of de Leverancier een voorziening dient te hebben of dat aanbieder deze voorziening daadwerkelijk in het aanbod mee dient te nemen?

Antwoord:

Deze voorziening dient onderdeel te zijn van het aanbod.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
13

Onderwerp:

PvE, E62 SmartDocuments

Vraag:

In de oplossing kunt u per stap in de zaak aangeven welke documenten verplicht zijn. Daarnaast heeft de behandelaar/behandelgroep de vrijheid om op en tijdens elk willekeurig ander moment documenten te genereren zolang deze in behandeling zijn. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

Onderwerp:

14

PvE, E62

Vraag:

In Eis 62 vraagt u een StUF-BG v3.10 koppeling uit via Centric Router voor de BRP en GBA-V. Doorgaans zien wij dat ook het bevragen van de LV-BAG via deze koppeling loopt zoals u ook stelt in E59. We bevragen de LV BAG om adressen op te halen en afnemersindicaties te plaatsen voor adressen. Het is niet nodig hiervoor een aparte koppeling te realiseren. Graag uw akkoord op deze werkwijze.

Antwoord:

Dit is akkoord. LV-BAG is ingericht in de Centric Router.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PvE, E60

Vraag:

Voor de koppeling met MijnOverheid (Lopende zaken en Berichtenbox) is een digikoppeling vereist. Het is gangbaar dat dit geleverd wordt door een Broker. Kunt u in dit geval aangeven welke leverancier u voorziet in de digikoppelingadapter?

Antwoord:

Wij beschikken over Digikoppeling. De broker zal waarschijnlijk de VL-Trader (leverancier: Cleo) zijn. Hier kan tech.app meer informatie over verschaffen, mocht dit wenselijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
16

Onderwerp:
PvE, E58

Vraag:

Onze oplossing beschikt over een zeer uitgebreide en complete audittrail. Het gebruikte apparaat van waaruit de gebeurtenis of handeling in gang is gezet wordt echter vastgelegd in uw eigen EntralD omgeving. Over het algemeen is deze informatie niet nodig om een reconstructie te maken. Bij zware incidenten kunt u de informatie uit de audittrail van de oplossing indien nodig aanvullen met de informatie uit uw eigen EntralD. Voor onze klanten is dit meer dan voldoende. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
17

Onderwerp:
PvE, E41

Vraag:

In E41 vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van 2 omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
18

Beantwoord op:
27 feb 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Onderwerp:
PvE, W5

Vraag:
In W5 geeft u aan dat u de PDC van Shift2 gebruikt, en dat u graag beschreven wil zien hoe u vanuit de oplossing inzage heeft in de PDC. Begrijpen wij goed dat u een integratie uitvraagt met uw PDC van Shift2, of wilt u gebruikmaken van een PDC/Kennisbank binnen de oplossing?

Antwoord:
Wij vragen een integratie met de PDC van Shift2.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
27 feb 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
19

Onderwerp:
PvE, E15

Vraag:
Binnen onze Oplossing kunnen geautoriseerde gebruikers zodra de laatste status is bereikt nog documenten toevoegen, het resultaat aanpassen, het zaaktype wijzigen en de vertrouwelijkheid van de zaak aanpassen. Wij kunnen op basis van autorisaties deze rechten ook toekennen aan behandelaren zodat zij naast het toevoegen van documenten ook de overige wijzigingen kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Deze werkwijze is akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Ref.nr.
20

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

PvE, E4

Vraag:

In het zaaksysteem van Inschrijver is signalering buiten de oplossing mogelijk. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker, waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt, kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?

Antwoord:

Deze werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, par 6.2, pagina 21

Vraag:

Per wens stelt u maximaal 5 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Voor W10 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 12 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, par 5.5.1.1. Kwaliteitsborging

Vraag:

In paragraaf 4.9 en 5.5.1.1. van uw aanbestedingsdocument vraagt u om een "kopie geldig ISO 20000 certificaat". Alhoewel inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat én werkt volgens de ISO 20000 normen beschikt zij niet over een certificaat. Volstaat het om een verklaring van toepasselijkheid van de ISO 20000 bovenop het ISO 27001 certificering aan te leveren?

Antwoord:

Het volstaat om een verklaring van toepasselijkheid van de ISO 20000 bovenop de ISO 27001 certificering aan te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, hfd 4.9

Vraag:

U vraagt om ISAE type 2 verklaring. Type 2 heeft betrekking op de Werking; de auditor kijkt over een periode in het verleden (bijv. 1 januari t/m 31 december) of je ook daadwerkelijk hebt gedaan wat je hebt beloofd. Leverancier heeft dit proces wel in gang gezet; echter de periode loopt nog. Gaat u ermee akkoord dat dit wel in gang is gezet; maar dat definitief type 2 certificaat volgt zodra eind 2026/begin 2027 de definitieve audit plaats heeft gevonden?

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, hfd 4.9

Vraag:

Gaat u akkoord met ISAE 3000 in plaats van ISAE 3402? Onze argumentatie hiervoor: hoewel ISAE 3402 vaak de "standaard" lijkt voor outsourcing, is ISAE 3000 in veel SaaS-scenario's eigenlijk een logischere en flexibelere keuze. Het belangrijkste verschil zit in de focus: waar 3402 specifiek gaat over processen die de financiële verslaglegging van je klanten beïnvloeden, is 3000 een bredere standaard voor operationele zekerheid (beveiliging, privacy, compliance). In samenspraak met onze gemeentelijke klanten hebben we uiteindelijk voor ISAE 3000 Type 2 gekozen omdat dit als beter variant gezien wordt en onze klanten de garantie geeft dat onze operationele processen, informatiebeveiliging en privacywaarborgen over een langere periode (Type 2) effectief hebben gewerkt. Het biedt een directere en relevantere toetsing van onze prestaties als technologiepartner dan de financieel georiënteerde ISAE 3402-norm. Gaat u akkoord dat ISAE 3000 minimaal gelijkwaardig aan ISAE 3402 is?

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, hfd 4.6

Vraag:

U geeft aan dat inschrijvers in de Nota van inlichtingen 2 enkel vervolgvragen mogen stellen.

Gezien de huidige drukte, de voorjaarsvakantie en zeer korte doorlooptijd naar het moment van NVI 1 willen wij u verzoeken om ook nieuwe vragen toe te staan in de tweede Nota van inlichtingen. Dit om de kwaliteit van inschrijvingen te bevorderen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, par 2.2, pagina 4

Vraag:

In de aanbesteding wordt geëist dat nieuw op te richten verbonden partijen kosteloos gebruik kunnen maken van de oplossing. Dit creëert een onbegrensd risico voor de inschrijver, aangezien de omvang van de dienstverlening (aantal aanvullende gebruikers, support, hosting, beheer) hiermee onvoorzien kan toenemen zonder vergoeding. Dit acht inschrijver in strijd met de Gids Proportionaliteit (voorschrift 3.9 A) wegens het ontbreken van een reële raming en een onredelijke risicoverdeling.

Is de gemeente bereid deze eis aan te passen naar: 'Eventuele nieuwe verbonden partijen kunnen onder dezelfde voorwaarden en tarieven gebruikmaken van de overeenkomst, waarbij extra inzet of licentieverbruik op basis van extra users en aanvullende dienstverlening wordt verrekend'?

Antwoord:

De drie huidige verbonden partijen (Buha, Buurtplein en Regio Achterhoek) vallen binnen de scope van deze aanbesteding, ongeacht hun uiteindelijke keuze om wel of niet aan te sluiten. Nieuwe verbonden partijen kunnen in overleg en tegen een mogelijke meerprijs worden toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Ref.nr.
27

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, par 2.2, pagina 4

Vraag:

U geeft aan dat de oplossing vanuit gemeente Doetinchem ook ingezet dient te worden bij verschillende verbonden partijen: Regio Achterhoek (8RHK ambassadeurs), Buha en Buurtplein. Kunt u de juridische verhouding nader toelichten? Dit door aan te geven hoe de juridische verhouding ten op zichte van uw gemeente is en of iedere partij een eigen overeenkomst, SLA-contactpersonen en (verwerkers)overeenkomst vergt?

Antwoord:

De juridische verhouding is als volgt: Buha en Buurtplein zijn 100% gemeentelijke overheid#BV's van de gemeente Doetinchem. Regio Achterhoek is een gemeenschappelijke regeling (GR) van deelnemende gemeenten. Functioneel en technisch beheer wordt centraal door de gemeente Doetinchem uitgevoerd; daarom worden geen afzonderlijke overeenkomst, SLA#contactpersonen ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Offerteaanvraag Zaaksysteem, par 2.2, pagina 4

Vraag:

U geeft aan dat de oplossing vanuit gemeente Doetinchem ook ingezet dient te worden bij verschillende verbonden partijen: Regio Achterhoek (8RHK ambassadeurs), Buha en Buurtplein. Kunt u dit nader specificeren. Dit door minimaal aan te geven: hoeveel gebruikers per verbonden partij, welke functionaliteit/invulling wenst deze verbonden partij, in hoeverre dienen wij deze omgevingen strikt te scheiden en heeft iedere verbonden partij eigen beheerders?

Antwoord:

BUHA heeft circa 68 gebruikers, Buurtplein circa 6 gebruikers en Regio Achterhoek circa 9 gebruikers.

De gewenste functionaliteit verschilt per verbonden partij: BUHA en Regio Achterhoek gebruiken volledige zaakafhandeling met een eigen workflow; Buurtplein gebruikt een eenvoudige workflow voor archivering van secundaire processen.

Alle partijen werken binnen één gezamenlijke omgeving; er hoeven geen gescheiden omgevingen te worden ingericht. Wel geldt een strikte scheiding op zaakniveau, zodat medewerkers uitsluitend toegang hebben tot de zaken van hun eigen organisatie.

Alleen de archiefbeheerders en functioneel beheerders van de gemeente Doetinchem hebben toegang tot alle zaken. Verbonden partijen beschikken niet over eigen functioneel of technisch beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
29

Onderwerp:

GIBIT, artikel 24.10

Vraag:

Leverancier wenst het volgende aan artikel 24 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. De GIBIT bevat al een regeling voor de gevolgen van ontbinding, waaronder de financiële afwikkeling en de vraag in hoeverre reeds verrichte prestaties voor vergoeding in aanmerking komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
30

Onderwerp:

GIBIT, artikel 23

Vraag:

In aanvulling op artikel 23 komen Partijen overeen dat een verzoek tot vervanging van personeel te allen tijde in goed overleg zal worden afgestemd. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

31

Onderwerp:

GIBIT, artikel 19.2

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, wij stemmen hier niet mee in. De hostingpartij maakt onderdeel uit van de door inschrijver gekozen leveringsketen. De risico's die samenhangen met deze keuze, waaronder beschikbaarheid en continuïteit van de hostingdienst, behoren tot de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

32

Onderwerp:

GIBIT, artikel 12.3

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, wij stemmen hier niet mee in. Artikel 12.3 van de GIBIT 2023 verduidelijkt dat een garantie een resultaatsverbintenis betreft met een specifieke bewijslastverdeling. Dit betekent dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor het behalen van de gegarandeerde prestaties, tenzij hij kan aantonen dat een gebrek buiten zijn invloed ligt.

De garantievoorwaarden in artikel 12.3 zijn niet strijdig met het overmachtsbegrip in artikel 19, en ook niet met de bestaande aansprakelijkheidsbeperkingen. Een leverancier kan zich nog steeds op overmacht beroepen indien aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. De GIBIT laat echter geen ruimte voor uitsluiting van aansprakelijkheid puur op basis van de aanwezigheid van een garantie. De bestaande regeling biedt een evenwichtige bescherming voor zowel opdrachtgever als de leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
33

Onderwerp:

GIBIT, artikel 12.1 v

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, wij gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
34

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

GIBIT, artikel 12.1

Vraag:

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

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

Antwoord:

Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. De artikelen 12.2 en 12.3 geven een nadere en proportionele uitleg aan het begrip "garantie". Voor ons is het van wezenlijk belang dat de gevraagde software de gevraagde functionele eigenschappen bevat en blijft bevatten. De door leverancier gesuggereerde inspanningsverplichting past daar niet bij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
35

Onderwerp:

GIBIT, artikel 11.10

Vraag:

Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om naast de drie genoemde opties (instemmen met de vergoeding, de prestatie beperken of de overeenkomst beëindigen) ook het weigeren van de vergoeding als optie op te nemen. Aanbestedende Dienst kan dan indien zij niet bereid is een hogere vergoeding te voldoen, dan voor de minst verstrekende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat Aanbestedende Dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt.

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

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Artikel 11.10 ziet op uitzonderlijke situaties waarin sprake is van onvoorziene en niet toerekenbare omstandigheden die leiden tot een aanzienlijke kostenverhoging. De bepaling bevat een evenwichtige set aan opties waarmee wij kunnen kiezen voor een proportionele en passende reactie, waaronder het beperken van de prestatie of het beëindigen van de overeenkomst. Het toevoegen van het weigeren van de vergoeding als afzonderlijke optie zou de systematiek van dit artikel doorkruisen en het evenwicht in de risicoverdeling verstoren. Indien wij niet bereid zijn in te stemmen met vergoeding van de kostenverhoging, ligt het in de rede dat wij kiezen voor één van de reeds benoemde alternatieven.

Van een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging is daarbij geen sprake, aangezien beëindiging uitsluitend plaatsvindt binnen de kaders en voorwaarden zoals vastgelegd in de GIBIT en de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

36

Onderwerp:

GIBIT, artikel 11.8

Vraag:

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

Antwoord:

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

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

37

Onderwerp:

GIBIT, artikel 10.12 ii

Vraag:

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

Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. Het is voor ons van groot belang dat de interoperabiliteit gewaarborgd blijft. Artikel 10.12 sub ii beoogt te waarborgen dat de ICT#prestatie gedurende de looptijd van de overeenkomst geschikt blijft voor gegevensuitwisseling met het gemeentelijke applicatielandschap. Deze verplichting ziet op onderdelen van het applicatielandschap voor zover deze voor de opdrachtnemer redelijkerwijs kenbaar zijn of in de gemeentelijke context gebruikelijk en voorzienbaar zijn, inclusief ontwikkelingen die binnen de looptijd van de overeenkomst op een normale wijze mogen worden verwacht. De bepaling heeft niet tot doel om opdrachtnemer te verplichten tot aanpassingen die voortkomen uit onvoorziene, niet#gebruikelijke of disproportionele wijzigingen in het applicatielandschap van derden. Dergelijke situaties worden, indien zij zich voordoen, gezamenlijk beoordeeld conform de bestaande afspraken in de GIBIT.

Voor afhankelijkheden van derde partijen geldt reeds een evenwichtige regeling binnen de GIBIT. Het opnemen van een generieke uitzondering, zoals voorgesteld, zou deze regeling doorkruisen en kan leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheidsverdeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

Onderwerp:

38

GIBIT, artikel 9.5 i

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. In artikel 9.5 staan de verschillende scenario's bij het niet slagen van de acceptatieprocedure vermeld: (1) ontbinding van de overeenkomst; of (2) het alsnog kosteloos laten herstellen van de gebreken; of (3) onder een nadere voorwaarde accepteren waarbij geldt dat indien niet aan de voorwaarde wordt voldaan alsnog direct kan worden ontbonden. Deze drie smaken geeft ons veel flexibiliteit in hoe om te gaan met eventuele gebreken: (1) indien kernaspecten van de ICT Prestatie niet goed zijn dan ligt ontbinding voor de hand; (2) bij kleine gebreken ligt kosteloos herstel voor de hand; en (3) bij het niet tijdig opleveren van onderdelen van de prestatie die voor ons pas in de toekomst relevant worden, ligt voorwaardelijke acceptatie voor de hand (namelijk acceptatie onder de voorwaarde dat de ICT Prestatie wel correct is geïmplementeerd op de datum dat de nu ontbrekende onderdelen voor ons relevant worden).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

39

Onderwerp:

GIBIT, artikel 7.2 i)

Vraag:

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

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

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Artikel 7.2 sub i belegt de verantwoordelijkheid voor het tijdig signaleren van noodzakelijke medewerking van derde partijen bij de leverancier in geval van dienstverlening op afstand. Deze keuze sluit aan bij de rol en deskundigheid van de leverancier, die het beste zicht heeft op de afhankelijkheden binnen haar oplossing en de daarbij betrokken derden.

De bepaling laat onverlet dat omstandigheden die redelijkerwijs niet aan de leverancier kunnen worden toegerekend, in de uitvoering in overleg tussen partijen worden opgepakt binnen de bestaande kaders van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
40

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.5

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Artikel 6.5 ziet op situaties waarin tijdens de implementatie blijkt dat aanpassingen aan het applicatielandschap noodzakelijk zijn die door de leverancier niet zijn voorzien, maar redelijkerwijs wel hadden behoren te worden voorzien. De bepaling beoogt het risico hiervan neer te leggen bij de partij die gelet op haar deskundigheid en kennispositie het beste in staat is deze risico's vooraf te onderkennen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
41

Onderwerp:
GIBIT, artikel 6.1

Vraag:

Wat niet in de overeenkomst is opgenomen, wordt ook niet geleverd. Is Aanbestedende Dienst bereid deze bepaling aan te passen zodat daar in plaats van 'tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden,' komt te staan: 'Indien dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is bepaald'? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. De voorgestelde wijziging is te restrictief en kan ertoe leiden dat prestaties die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de correcte werking en implementatie van de overeengekomen ICT prestatie buiten de contractuele scope zouden vallen. De huidige bepaling waarborgt een evenwichtige en uitvoerbare overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
42

Onderwerp:
GIBIT, artikel 4.2 i

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Wij onderkennen dat een succesvolle implementatie een gezamenlijke inspanning vereist en dat niet alle situaties vooraf te overzien zijn. Echter, fatale termijnen zijn noodzakelijk om de implementatie beheersbaar en afdwingbaar te houden, gezien het kritieke belang van het zaaksysteem. De bestaande bepaling in artikel 4.2(i) biedt reeds ruimte om in

uitzonderlijke gevallen redelijkheid en billijkheid te betrachten bij de handhaving van termijnen. Mocht zich een onvoorziene vertraging voordoen, dan kan de Leverancier in overleg met ons met een voorstel komen voor een realistische correctie van de planning, mits dit tijdig wordt gesignaleerd en gemotiveerd. Daarom zijn wij niet bereid om de bepaling volledig aan te passen, maar staan wij open voor redelijke onderbouwingen voor termijnwijzigingen in specifieke gevallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
43

Onderwerp:

GIBIT, artikel 2.3

Vraag:

De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. De omvang van het gebruiksrecht wordt uitsluitend bepaald door de overeenkomst en de aanbestedingsdocumenten. Algemene of specifieke (SaaS-) gebruiksvoorwaarden van inschrijver zijn niet van toepassing en maken geen onderdeel uit van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
44

Onderwerp:
GIBIT, artikel 2.3

Vraag:

Indien op een later moment de toepassing van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier tussen partijen worden overeengekomen, kan de laatste zin van deze bepaling geen stand houden. Dan gelden immers de later overeengekomen afspraken. Aanbestedende dienst dient de laatste zin van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Artikel 2.3 beoogt te voorkomen dat algemene of specifieke voorwaarden van de leverancier stilzwijgend of impliciet van toepassing worden verklaard. Indien partijen op een later moment uitdrukkelijk en schriftelijk andere voorwaarden of bedingen overeenkomen, geldt daarvoor het reguliere contractuele wijzigingsmechanisme en de rangorderegeling zoals opgenomen in de overeenkomst en de GIBIT. In dat geval is geen sprake van strijd met artikel 2.3, aangezien het dan gaat om bewust overeengekomen afwijkingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
45

Onderwerp:
GIBIT, artikel 1.30

Vraag:

Is Aanbestedende Dienst bereid overeen te komen dat artikel 1.30 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De huidige formulering borgt dat het overeengekomen gebruik niet uitsluitend wordt beperkt tot expliciet benoemde informatie, maar mede ziet op het gebruik dat voor de leverancier redelijkerwijs kenbaar had moeten zijn, gelet op de aanbestedingsdocumenten, de context van de opdracht en de professionele rol van de leverancier. Een beperking tot uitsluitend expliciet kenbaar gemaakte informatie zou afbreuk doen aan deze zorg en onderzoeksverplichting en is daarmee niet wenselijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
46

Onderwerp:

5.5.1.1

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt zowel ISO 20000 als ISO 27001 cumulatief vereist.

Kan aanbestedende dienst motiveren waarom deze stapeling van certificeringen proportioneel wordt geacht, mede gelet op de Aanbestedingswet en het proportionaliteitsbeginsel?

Gezien de inhoudelijke overlap tussen beide normen op het gebied van service management, procesbeheersing en risicogestuurd werken, en de gangbare marktpraktijk binnen vergelijkbare SaaS-aanbestedingen, verzoekt inschrijver aanbestedende dienst te overwegen:

de eis van ISO 20000 te laten vervallen, of

ISO 9001 als gelijkwaardige en meer marktconforme certificering te accepteren.

Antwoord:

Wij accepteren ISO 9001 als gelijkwaardige certificering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
47

Onderwerp:

5.5.1.1 Leidraad

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt een SAE 3402 Type II-verklaring vereist.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een SOC 2 Type II-rapportage eveneens als gelijkwaardig

wordt geaccepteerd?

SOC 2 Type II toetst immers op vergelijkbare beheersingsmaatregelen en interne controles over een langere beoordelingsperiode, waarbij expliciet wordt getoetst op onder andere security, availability en vertrouwelijkheid.

Gelet op de gangbare marktpraktijk binnen SaaS-dienstverlening verzoekt inschrijver aanbestedende dienst om SOC 2 Type II expliciet als gelijkwaardig te kwalificeren.

Antwoord:

Wij kunnen bevestigen dat een SOC 2 Type II-rapportage eveneens als gelijkwaardig wordt geaccepteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Bijlage 3 conceptovereenkomst, art. 9.3

Vraag:

Kunt u aangeven op welke wijze er naar de TPM-verklaring art. 35 GIBIT 2023 verwezen zal worden?

Antwoord:

De leverancier verstrekt jaarlijks een door een onafhankelijke auditor opgestelde TPM#verklaring ter bevestiging van de beveiliging en beheersing van de applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Leidraad 5.5.1.1, IASE3402 type 2

Vraag:

Ons informatiebeveiligingssysteem is opgezet en wordt gecertificeerd op basis van de ISO27001 /ISO27002 normen-kaders.

Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldig ISO 27001/2 certificaat toe te staan.

Daarnaast beschikt onze cloudprovider Amazon Web Services (AWS) wel over een ISAE 3402 certificaat, en wordt ons product jaarlijks op basis van een aanvullende ISAE3000 norm geaudit (de DigiD TPM).

Graag uw akkoord hierop. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn de knelpunten die u ervaart?

Antwoord:

Op het moment dat het contract ingaat moet een geldig ISO27001 certificaat overlegd worden. ISEA 3000 i.p.v. ISEA 3402 is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Pakket van Eisen en Wensen, W10

Vraag:

Klopt het dat u hier vraagt om de geschatte kosten van ondersteuning bij migratie, waarmee de migratie van bestaande data niet binnen de scope van de opdracht valt?

Voor een correcte schatting van de kosten voor ondersteuning bij migratie zijn specifieke gegevens en datamodellen nodig. Kunt u die verschaffen?

Antwoord:

Migratie van bestaande data valt buiten de scope van deze opdracht. Wel vragen wij inschattingen van eventuele kosten voor ondersteuning bij migratie.

Ter ondersteuning verstrekken wij de volgende gegevens:

- Zaakmetadata per 24#02#2026: 240 GB
- Documenten van zaken in behandeling: 320 GB
- Documenten van gearchiveerde zaken: 2,61 TB
- Aantal zaken per 26#02#2026: 374.645 afgehandeld (vernietigingsjaar 2024 wordt vóór migratie uitgevoerd) en 15.052 openstaande zaken.

Een metadataschema (TMLO of MDTO) kan worden aangeleverd; enkele metadatavelden zijn

verplicht en worden bij behandeling/afsluiting gecontroleerd en waar nodig aangevuld.
Conversie vanuit bronsystemen is niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Leidraad 5.5.1.1

Vraag:

Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar maken wij gebruik van services van derden. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017/ISO 27018 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt.

We willen u daarom vragen om deze gevraagde documentatie te laten vervallen. Wilt u dat niet, dan kunt u bijvoorbeeld ook een conformiteitsverklaring uitvragen als bewijsstuk. Dat is meer marktconform dan uw huidige uitvraag. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Akkoord, ISO 27017/18 dan wel vergelijkbaar. Conformiteitsverklaring is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

Kunt u informatie verstrekken over de samenstelling van het beoordelingsteam qua functies?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 beoordelaars. Hierbinnen zijn tenminste de rollen met betrekking tot informatiemanagement, informatiebeheer en dienstverlening vertegenwoordigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

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

Antwoord:

Het is akkoord dat de benodigde documenten voor deze aanbesteding middels een digitale handtekening worden ondertekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Leidraad 6.2

Vraag:

De maximum omvang van de beantwoording van de Wensen is zeer krap. Wij verzoeken u voor deze stukken 8 bladzijden toe te staan, voor W8 tien bladzijden, en voor W12 twaalf.

Antwoord:

Wij verzoeken u vriendelijk het aantal pagina's tekst te beperken tot 5 pagina's excl. screenshot m. u.v. wens 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Leidraad 5.5.1.1

Vraag:

U stelt hier een ISO 20000-certificering als eis. Naar onze ervaring is echter het verplicht stellen van ISO 20000 in aanbestedingen voor SaaS-zaaksystemen niet gangbaar en kan dit onnodig uitsluitingsverhogend werken, terwijl de borging van kwaliteitsbeheer, informatiebeveiliging en aantoonbare dienstverlening reeds via onder meer ISO 9001, ISO 27001 en overige eisen in het PvE en de contractuele kaders (waaronder GIBIT 2023) wordt geborgd. Wij verzoeken u daarom de eis tot het beschikken over een ISO 20000-certificering te laten vervallen. Eventueel kunt u overwegen de meer marktconforme ISO 9001 certificering uit te vragen.

Antwoord:

Certificering conform ISO 9001 is ook akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Prijssjabloon - Opslag

Vraag:
Hoeveel is de benodigde dataopslag bij moment van ingebruikname? Met welke hoeveelheid opslag (in GB) moet inschrijver rekening houden, alsook, met welke procentuele groei per jaar over de gehele contractperiode van 12 jaar?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 50 voor huidige hoeveelheid dataopslag. Procentuele groei per jaar is niet aan te geven omdat dit afhangt van toe- of afname van het aantal (gemeentelijke) taken. Wij zijn bij met de jaarlijkse vernietiging.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
27 feb 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Generieke vraag

Vraag:
Opdrachtgever stelt terecht dat inschrijvers moeten beschikken over diverse ISO-certificeringen en security-standaarden. Het valt inschrijver op dat er geen security eisen worden gesteld aan de wijze van encryptie en opslag. In 2027 gaat de EU Cyber Resilience Act van kracht. Deze vereist dat producten worden geleverd met 'state of the art encryption at rest or in transit'. Ook de GDPR (Art. 32) en de NIS2-richtlijn schrijven encryptie van data minimaal voor als passend. Is opdrachtgever bereid om deze als eis op te nemen in de PvE? En zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Dit is niet akkoord. Wij hebben een weloverwogen keuze gemaakt in de mate waarin certificeringen en standaarden worden vereist en passen dit niet aan in deze fase van de aanbesteding. In wens 10D kunt u echter wel aangeven welke visie u heeft op dit gebied met betrekking tot de doorontwikkeling van de Oplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Generieke vraag

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Wij hebben een weloverwogen keuze gemaakt in de mate waarin certificeringen en standaarden worden vereist en passen dit niet aan in deze fase van de aanbesteding. In wens 10D kunt u echter wel aangeven welke visie u heeft op dit gebied met betrekking tot de doorontwikkeling van de Oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

59

Onderwerp:

W10

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de ambitie bestaat om de komende jaren beheerst door te groeien naar een architectuur conform de Common Ground-principes, waaronder het op termijn koppelen met een MijnGemeente-component. Tegelijkertijd wordt in de aanbestedingsleidraad aangegeven dat de maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingen, kan oplopen tot 12 jaar en wordt de Oplossing uitgevraagd als een integraal zaaksysteem.

Kan opdrachtgever toelichten hoe zij de doorontwikkeling richting een (meer) component-gebaseerde Common Ground-architectuur ziet in relatie tot de langdurige inzet van een integraal

/all-in-one zaaksysteem, en welke mate van flexibiliteit en modulariteit zij hierbij verwacht van de Oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst?

Antwoord:

In wens 10D kunt u aangeven welke visie u heeft op dit gebied met betrekking tot de doorontwikkeling van de Oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
60

Onderwerp:

E46 - Common Ground

Vraag:

Een van de belangrijkste pijlers voor de totstandkoming van Common Ground is het voorkomen van vendor lock-in. Opdrachtgever vraagt een all-in-one Zaaksysteem uit. Een Zaaksysteem, een DMS/RMA en webformulieren zijn immers los te verkrijgen in de markt door gespecialiseerde leveranciers. Is opdrachtgever bereid om in lijn met Common Ground haar uitvraag aan te passen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Wij hebben een weloverwogen keuze gemaakt in de mate waarin functionaliteiten worden gevraagd en passen dit niet aan in deze fase van de aanbesteding. In wens 10D kunt u echter wel aangeven welke visie u heeft op dit gebied met betrekking tot de doorontwikkeling van de Oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

Onderwerp:

61	Auditrecht Vraag: Kunt u bevestigen dat: • audits maximaal 1x per jaar plaatsvinden, • redelijke aankondiging geldt, • audits geen verstoring van bedrijfsvoering veroorzaken, • kosten voor rekening opdrachtgever komen tenzij ernstige tekortkoming? Antwoord: Ja, wij kunnen bevestigen dat audits maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, met redelijke aankondiging, zonder verstoring van de bedrijfsvoering en dat kosten voor rekening van de opdrachtgever komen, tenzij sprake is van een ernstige tekortkoming. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 27 feb 2026 Percelen: P1 Zaaksysteem
Ref.nr. 62	Onderwerp: Migratie en conversie Vraag: Kunt u specificeren: • omvang huidige data (GB/TB)? • aantal te migreren zaken? • kwaliteit metadata? • benodigde conversies vanuit bronsystemen? Antwoord: Zie het antwoord op vraag 50. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 27 feb 2026

Ref.nr.
63

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

Stilzwijgende acceptatie

Vraag:

Kunt u bevestigen dat indien binnen de afgesproken termijn geen bevindingen worden gemeld, de prestatie als geaccepteerd geldt?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. U mag verwachten dat wij tijdig eventuele bevindingen melden. Echter, dient de acceptatie altijd schriftelijk te worden bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Conceptovereenkomst en GIBIT

Vraag:

De overeenkomst verwijst naar acceptatie, terwijl GIBIT een formele acceptatieprocedure kent. Kunt u bevestigen dat acceptatie plaatsvindt conform de systematiek van GIBIT (acceptatieprocedure met herstelmogelijkheid), en dat impliciete afkeuring niet mogelijk is?

Antwoord:

Wij bevestigen dat acceptatie plaatsvindt conform de systematiek van de GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Ref.nr.
65

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Onderwerp:
E5

Vraag:
E5 vereist vertrouwelijkheid op zaak-, document- en zaaktypeniveau. Kunt u bevestigen dat autorisatie op basis van rollen/groepen conform RBAC volstaat en dat geen persoonsgebonden maatwerk vereist is?

Antwoord:
Deze werkwijze is akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
27 feb 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
66

Onderwerp:
E1

Vraag:
E1 vereist dat zaken anoniem kunnen worden ingediend. Betreft dit uitsluitend externe indiening via webformulieren, of ook interne registraties?
En geldt dit ook indien authenticatie via DigiD/eHerkenning verplicht is?

Antwoord:
In de Oplossing moeten alle zaken, ongeacht vanuit welk kanaal ze komen, anoniem worden ingediend. Bij authenticatie via DigiD/eHerkenning geldt dit niet.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
67

Onderwerp:

GIBIT 2023 - 11

Vraag:

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

Eenmalige vergoedingen

Van de eenmalige vergoedingen is:

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

Periodieke vergoedingen

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

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord.

Facturatie van deze eenmalige vergoedingen vindt als volgt plaats:

- a) 30% bij opdrachtverstrekking (per datum ondertekening overeenkomst).
- b) 40% bij integrale acceptatie.
- c) 30% na oplevering van restpunten, waaronder koppelingen, datamigratie? en nazorg.

Voor periodieke vergoedingen verwijzen wij naar de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
68

Onderwerp:
GIBIT 2023 - 10.10

Vraag:

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

Antwoord:

Ja, wij kunnen bevestigen dat - voor zover relevant - geldt dat de wettelijke bepalingen, waaronder artikel 6:265 BW, onverkort van toepassing zijn. Dit betekent onder meer dat ontbinding alleen aan de orde kan zijn bij een tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt gelet op haar aard en betekenis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
69

Onderwerp:
GIBIT 2023 - 10.9

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De in het PvE opgenomen eisen dienen als minimum te worden gehanteerd voor de SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
70

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

GIBIT 2023 - 10.3 III

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Indien de Oplossing een Upgrade krijgt dient dit kosteloos te worden geleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
71

Onderwerp:

GIBIT 2023 - 9.10

Vraag:

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

Antwoord:

Nee, wij zijn daartoe niet bereid. Artikel 9.10 geeft een vermoeden van acceptatie aan indien de ICT prestatie voor productieve doeleinden in gebruik is genomen, tenzij die vroegtijdige ingebruikname verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier. Als bij vertraagde levering de ICT prestatie noodgedwongen wel in gebruik moet worden genomen, wil

dat daarmee niet zeggen dat wij de ICT prestatie ook geaccepteerd hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
72

Onderwerp:

GIBIT 2023 - 9

Vraag:

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

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

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

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

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij zijn akkoord met de voorgestelde procedure, echter vindt acceptatie altijd schriftelijk plaats.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
73

Onderwerp:
GIBIT 2023 - 6.5

Vraag:

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

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
74

Onderwerp:
GIBIT 2023 - 4.2

Vraag:

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

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 42.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
75

Onderwerp:

GIBIT 2023 - 1.30

Vraag:

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

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Koppeling SmartDocuments

Vraag:

De koppeling met SmartDocuments op basis van StuF-DCR wordt later dit jaar niet meer ondersteund. Dient de leverancier als onderdeel van het aanbod deze koppeling aan te passen naar de nieuwe variant op basis van REST-API?

Antwoord:

Ja, dit dient onderdeel te zijn van het aanbod of indien mogelijk bij het leggen van de koppeling direct te worden gerealiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem