

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. 77
Onderwerp: Vraag 6 Nvl 1

Vraag:
Het antwoord op vraag 6 wordt herzien.

Antwoord:
Artikel 14.5 conceptovereenkomst wordt als volgt gewijzigd en in lijn gebracht met de GIBIT 2025: "Indien de door Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal Leverancier, ook tot zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst, kosteloos zijn medewerking verlenen om deze onjuistheid en/of onvolledigheid te corrigeren, tenzij Leverancier aantoont dat de onjuistheid en/of onvolledigheid niet aan hem toerekenbaar is."

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
3 mrt 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Ref.nr. 78
Onderwerp: Vervolgvrage naar aanleiding van Nvl 1 vraag 3

Vraag:
Het is voor inschrijver duidelijk en prima om de prijs jaarlijks aan te passen op het aantal inwoners echter willen wij als inschrijver extra duidelijkheid hierover. Voor een gemeentelijke organisatie is het zeer eenvoudig om het aantal inwoners te bepalen. Mocht er een overheidsinstantie zich bij u aansluiten waarbij niet eenvoudig gekeken kan worden naar het aantal inwoners dat zij dienen, hoe gaat u daar dan mee om? Een praktisch voorbeeld zijn de organisaties die al in de scope van deze aanbesteding zitten als: Buha, Buurtplein en Regio Achterhoek. Maar denk hierbij ook aan (Veiligheidsregio's of onderdelen daarvan, Waterschappen, Gemeenschappelijke regelingen etc. etc.). Inschrijver heeft zeker niet de intentie om voor iedere inwoner of gebruiker extra kosten te rekenen maar kan absoluut niet een contract aangaan op basis van onbeperkt gebruik vandaar dat wij graag uw verduidelijking tegemoet zien.

Antwoord:

Wij vragen de prijs uit op basis van aantal inwoners. De drie reeds genoemde 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. Momenteel hebben wij 662 actieve gebruikers met een licentie. Dit is het totaal van gemeente Doetinchem en de drie hierboven genoemde verbonden partijen.

Nieuwe verbonden partijen kunnen, in overleg tussen partijen en tegen een nader overeen te komen meerprijs naar rato, worden toegevoegd. Het is niet onze intentie om onbeperkt partijen toe te voegen aan de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Vervolgvrage naar aanleiding van Nvl 1 vraag 67

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met uw voorstel aangezien dit in strijd en zelfs een verzwaring is van GIBIT 2023 art. 11.2. Dit artikel schrijft voor: "van eenmalige vergoedingen wordt 30% achtergehouden tot Acceptatie (dus bijv. 30% van de eenmalige implementatiekosten), over de overige 70% worden afspraken gemaakt". Voor een toelichting hierop kunt u dit document van de VNG raadplegen: https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_toelichting.pdf. Wij stellen voor dat u of een nieuw voorstel doet dat in lijn is met GIBIT 2023 art. 11.2 of dat u hierover met de gegunde partij afspraken maakt voor ondertekening van de overeenkomst. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Wij zijn het eens met uw stelling. Van de eenmalige vergoedingen wordt 30% achtergehouden tot Acceptatie. Over de overige 70% maken wij met de gegunde partij afspraken vóór ondertekening van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Vervolgvrraag naar aanleiding van Nvl 1 vraag 50

Vraag:

Het is voor ons als leverancier prima om een inschatting van de kosten af te geven voor de migratie. Inschrijver stelt echter wel voor om dit als optionele post op het prijzenblad op te nemen en niet te laten vermelden in de wens zelf. Dit om de kwalitatieve score niet te beïnvloeden op basis van een prijselement. Graag uw akkoord en we zien een aangepast prijzenblad graag tegemoet.

Antwoord:

Niet akkoord. Wij zien graag een antwoord inclusief een inschatting van de kosten zodat dit integraal beoordeeld kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
81

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 34.2, in plaats van de in de Inkoopvoorwaarden (GIBIT) opgenomen service levels, stelt inschrijver voor om de afspraken te laten gelden, zoals die zijn vastgelegd in de SLA van Leverancier. Is dit akkoord?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Wij kunnen niet akkoord gaan met afspraken zoals die zijn vastgelegd in uw SLA als wij de inhoud daarvan niet kennen. Art. 34.2 GIBIT 2023 blijft ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

82

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 20.4, ter voorkoming van misverstanden verzoeken wij u te bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur, zoals bedoeld in artikel 20.4, geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Indien u van mening bent dat dit artikel wel van toepassing is, kunt u dan toelichten op welke programmatuur u dit artikel van toepassing acht?

Antwoord:

Ja, wij kunnen bevestigen dat de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Art 20.4 GIBIT 2023 wordt echter niet buiten toepassing verklaard, omdat dit artikel enkel betrekking heeft op Maatwerkprogrammatuur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

83

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 20.3, artikel 20.3 bepaalt het gebruiksrecht op de ICT Prestatie. Wij geven hierbij aan dat het niet om maatwerk gaat. Het gebruiksrecht dat aan Opdrachtgever wordt verleend, geldt uitsluitend voor de duur van de overeenkomst en is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Bevestigt u dat u hiermee akkoord gaat?

Antwoord:

Ja, wij kunnen in beginsel instemmen met uw voorstel dat er sprake is van een niet exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sub-licentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, mits dit geen onredelijke beperkingen oplevert voor het gebruik binnen de context van de publieke dienstverlening en betrokken gemeentelijke samenwerkingen. Indien nodig maken wij hierover nadere afspraken in de SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
84**Onderwerp:**

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 18.4, de aanbestedende dienst zal geen prijsinformatie delen met derden, zoals gemeenten, gelieerde rechtspersonen of samenwerkingsverbanden. Artikel 18.4 geldt hiervoor niet, tenzij er vooraf expliciet een andere afspraak is gemaakt. Voor alle overige informatie uit artikel 18.4 geldt dat delen alleen gebeurt na overleg en met toestemming van de leverancier. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?

Antwoord:

Nee, wij gaan hiermee niet akkoord omdat het delen van bepaalde informatie met derden noodzakelijk kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. In artikel 18 eerste lid is al geregeld dat beide partijen alle informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter (behoren te) kennen geheim zullen houden, met een uitzondering voor onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, en dergelijke. Partijen worden ook uit de geheimhouding ontheven voor zover dit noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift, onderzoek van een toezichthouder of gerechtelijke procedures. Artikel 18 GIBIT 2023 blijft daarom ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
85**Onderwerp:**

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 16.4, het vergoeden van alle vormen van 'overige schade' leidt tot een disproportioneel risico voor inschrijvers. In de branche is het gebruikelijk om alleen kosten te vergoeden die direct verband houden met de wanprestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade?

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid. In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
86

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 16.4, bij SaaS-dienstverlening is een ruime aansprakelijkheidslimiet vaak onverzekerbaar, omdat één fout doorwerkt naar alle klanten en door verzekeraars als één schadegeval wordt gezien. Een beperking tot eenmaal de jaarvergoeding per jaar is in de branche gangbaar en voorkomt dat inschrijvers afhaken vanwege een te hoog risico. Is de aanbestedende dienst bereid om de maximale aansprakelijkheid te beperken tot eenmaal de jaarvergoeding per jaar, zoals gebruikelijk in de SaaS-branche? Zo niet, wat is de reden?

Antwoord:

Wij passen de aansprakelijkheidslimiet niet aan. De gevraagde beperking biedt onvoldoende bescherming bij incidenten met grote impact. Het is aan de leverancier om het risico te verzekeren of anderszins af te dekken. De GIBIT#regeling blijft daarom ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
87

Beantwoord op:
10 mrt 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 13.4, artikel 13.4 geeft Opdrachtgever het recht om informatie met derden te delen. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met het beperken van dit recht tot noodzakelijke gevallen, uitsluitend met derden die deze informatie nodig hebben, zo beperkt mogelijk qua inhoud, en onder voorwaarde dat Leverancier vooraf tijdig wordt geïnformeerd? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, hier stemmen wij niet mee in. Wij hebben ons te houden aan landelijke wet- en regelgeving op het gebied van het gebruik van algoritmes. Wij accepteren derhalve geen beperkingen van artikel 13 van de GIBIT 2023.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
10 mrt 2026

Percelen:
P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
88

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 12.2, dit artikel legt de bewijslast bij de leverancier, terwijl de hoofdregel is dat degene die zich op een tekortkoming beroept dit bewijst. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met een bepaling waarin zij aantoont dat niet aan de garantie is voldaan? Zo niet, waarom is deze afwijking gerechtvaardigd?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. In artikel 12 GIBIT 2023 zijn in het eerste lid diverse garanties vermeld. Het belangrijkste beoogde gevolg is vermeld in artikel 12.2, namelijk dat indien Opdrachtgever een garantie inroept, het dan aan Leverancier is om aan te tonen dat dit beroep onterecht is. Het artikel bevat in zoverre een bewijslastverdeling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
89**Onderwerp:**

GIBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 11.5, de bepaling schrijft voor dat facturen uiterlijk binnen drie maanden na opeisbaarheid en vóór 6 januari voor werkzaamheden in het voorgaande jaar moeten worden ingediend. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat het overschrijden van deze termijnen niet automatisch leidt tot verval van recht op betaling, mits de factuur alsnog wordt ingediend? Daarnaast verzoeken wij om op te nemen dat de Aanbestedende Dienst de leverancier tijdig informeert bij een tekortkoming en een redelijke termijn biedt om deze te herstellen. Is de Aanbestedende Dienst bereid deze verduidelijking in de overeenkomst op te nemen?

Antwoord:

Wij zijn bereid overeen te komen dat, indien facturatie onverhoopt om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor Leverancier inhoudt én dat Opdrachtgever Leverancier bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt, waarbij Leverancier een redelijke termijn wordt geboden om de facturen alsnog te versturen. Wij benadrukken echter wel dat beide partijen belang hebben bij tijdige facturatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
90**Onderwerp:**

GiBIT

Vraag:

Ten aanzien van artikel 9.3, bent u bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen zodat de zorgplicht voor het bewaken van termijnen en voortgang in de Acceptatieprocedure op beide

partijen komt te rusten, gezien het gezamenlijke karakter van een succesvolle implementatie? Zo niet, kunt u toelichten waarom?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Het behoort tot de zorgplicht van Leverancier de voortgang van de implementatie te bewaken en zo nodig de gemeente te waarschuwen of zelfs aan te manen. Deze zorgplicht is gebaseerd op bestaande rechtspraak (vgl. o.m. ECLI:NL:GHSHE:2015:4428, r/o 3.8.4). We erkennen wel dat een succesvolle implementatie de inspanning van beide partijen vergt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Vraag m.b.t. het conceptovereenkomst, Art. 14.7.

Vraag:

De eis stelt dat de Leverancier op eerste verzoek kosteloos ondersteuning biedt bij het duiden en interpreteren van de Data. Indien dergelijke ondersteuning echter leidt tot omvangrijke of specialistische aanvullende werkzaamheden (bijvoorbeeld diepgaande analyses, maatwerkadvies of inzet van specifieke expertise), behoudt de Leverancier zich het recht voor hiervoor, na voorafgaand overleg, redelijke kosten in rekening te brengen. Graag vernemen wij of de Opdrachtgever akkoord is met dit uitgangspunt.

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. Kosteloze ondersteuning bij het duiden van data hoort bij de standaardverplichtingen. Onjuiste Data moet worden gecorrigeerd (14.5) en de Leverancier helpt bij de wijze van interpretatie van de Data (14.7). Het recht op correctie is bedoeld voor de situatie waarin de Data technisch onvolledig of onjuist is, bijvoorbeeld doordat de Data verkeerd geconverteerd zijn. De bedoeling is niet dat van de Leverancier wordt verwacht dat hij kosteloos Data zelf aanvult en fouten van de Opdrachtgever corrigeert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Ref.nr.
92

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

Vraag m.b.t. het conceptovereenkomst, Art. 14.2.

Vraag:

De eis stelt dat de Leverancier de Opdrachtgever kosteloos technisch in staat stelt om Data in te zien en op te slaan. Indien echter sprake is van omvangrijke of complexe verzoeken die leiden tot substantiële aanvullende werkzaamheden (bijvoorbeeld maatwerk, extra ontsluiting, conversies of specifieke exports), behoudt de Leverancier zich het recht voor hiervoor redelijke en transparante kosten in rekening te brengen. Graag vernemen wij of de Opdrachtgever akkoord is met dit uitgangspunt.

Antwoord:

De eis blijft ongewijzigd. Het kosteloos kunnen inzien en opslaan van data hoort tot de standaardverplichtingen. In artikel 14.2 is beschreven hoe leverancier aan deze verplichting kan voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Vraag m.b.t. het Offerteaanvraag zaaksysteem, paragraaf 6.2

Vraag:

Moet in het globale PVA de planning voor de POC worden opgenomen?

Antwoord:

Dit is niet nodig. Uiteraard mag er wel rekening worden gehouden met de resultaten vanuit het POC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
94

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Onderwerp:

Vraag m.b.t. het Programma van Eisen, eis 76.

Vraag:

De aanbestedingsdocumenten eisen dat releasementen minimaal twee weken vooraf worden vastgesteld en dat releasenotes minimaal drie werkdagen vóór beschikbaarstelling in de testomgeving worden aangeleverd. Deze werkwijze lijkt gebaseerd op een traditioneel releaseproces. Ons multitenant, microservice#based cloudplatform werkt echter met een moderne CI/CD#architectuur waarin (1) wijzigingen in kleine, beheersbare iteraties worden uitgerold, (2) releases per dienst plaatsvinden en (3) frequente, geautomatiseerde releases essentieel zijn voor kwaliteit, veiligheid en leverbetrouwbaarheid. Gaat u er mee akkoord dat hierover nadere afspraken worden gemaakt bij gunning?

Antwoord:

Niet akkoord. Met de genoemde termijnen wordt al rekening gehouden met kleinere releases met een hoge frequentie. Dit neemt echt niet weg dat wij op de hoogte willen zijn van de inhoud en het moment van releases.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Vraag m.b.t. het Programma van Eisen, eis 75.

Vraag:

Opdrachtnemer maakt gebruik van een standaard SLA die voor al haar klanten van toepassing is. Bent u akkoord dat deze SLA (met de prioritering en oplostijden) leidend is, en dat op verzoek van de opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer afwijkende afspraken via een DAP kunnen worden gemaakt?

Antwoord:

Niet akkoord. De in het PvE opgenomen eisen zijn leidend. Het is akkoord om afwijkende afspraken, binnen de eisen van het PvE, apart vast te leggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
96**Onderwerp:**

Vraag m.b.t. het Programma van Eisen, eis 71

Vraag:

In de SLA#eis geeft u aan dat de beschikbaarheid van 99,5% geldt voor werkdagen van 07:00–18:00 en 95% voor overige uren, inclusief gepland onderhoud. Onze standaard dienstverlening dekt support en beschikbaarheid binnen kantoortijden, en 24/7 ondersteuning is als aanvullende dienst beschikbaar. Kunt u aangeven of het voldoen aan de beschikbaarheidseisen buiten kantoortijden (18:00–07:00 en weekend) ook door middel van een aanvullende supportdienst mag worden ingevuld?

Antwoord:

Dit is akkoord, mits dit is gedekt middels de prijs opgegeven in het prijssjabloon en voldoet aan de gestelde eisen (PvE).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem

Ref.nr.
97**Onderwerp:**

Vraag m.b.t. het Programma van Eisen, eis 68.

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke activiteiten wél en niet binnen de scope van de Proof of Concept vallen? Een Proof of Concept richt zich doorgaans op het aantonen van technische haalbaarheid en basisfunctionaliteit, terwijl volledige inrichting, configuratie en testen onderdeel zijn van de

implementatiefase. Graag ontvangen wij een afbakening van de gevraagde POC#scope.

Antwoord:

De Proof of Concept omvat een volledige technische en functionele toets van de aangeboden Oplossing exclusief koppelingen op basis van het PvE en de antwoorden op de wensen. Er wordt geen volledige inrichting verwacht. De enige inrichting die wordt verwacht is de inrichting die nodig is om te kunnen toetsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

10 mrt 2026

Percelen:

P1 Zaaksysteem