

# Nota van inlichtingen

**Gemeente Zevenaar**

**Applicatie Schuldhulpverlening**

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

26 maart 2026

# Inleiding

## **Algemeen**

Deze nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van geïnteresseerden. Deze nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en prevaleert boven het beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen.

## **Aanvullingen**

Met deze nota van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Beschrijvend Document
- Bijlage A – Programma van Eisen
- Bijlage E – Concept Overeenkomst

## Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties

Nr.	Betreft	Paragraaf of Artikel	Vraag	Antwoord
1	NVI 1	Nr. 9	<p>Wij constateren dat meerdere inschrijvers in vragen 9 en 12 hebben verzocht om de demonstratie op locatie bij de opdrachtgever te mogen uitvoeren. Gezien het feit dat meerdere marktpartijen deze wens hebben geuit, lijkt er sprake van een breed gedragen behoefte die voortkomt uit praktijkervaring.</p> <p>Daarnaast merken wij op dat een demonstratie op locatie aantoonbaar bijdraagt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een kwalitatief beter te beoordelen demonstratie van de applicatie door de beoordelingscommissie,</li> <li>- betere interactie met de beoordelaars,</li> <li>- het kunnen inspelen op door u gebruikte infrastructuur en werkprocessen,</li> <li>- en daarmee een zorgvuldiger gunningsbesluit.</li> </ul> <p>Wij verzoeken u daarom vriendelijk om uw standpunt ten aanzien van de demonstratielocatie te heroverwegen en alsnog te overwegen dat de demonstratie bij de opdrachtgever op locatie plaatsvindt.</p> <p>Kunt u bevestigen dat u bereid bent dit standpunt te heroverwegen, mede gezien de breedte van de vraagstelling vanuit de markt en het belang van een kwalitatief hoogwaardige beoordeling?</p>	Opdrachtgever gaat akkoord om de demonstratie bij Opdrachtgever op locatie plaats te laten vinden. Het Beschrijvend Document wordt aangepast en bijgevoegd bij de beantwoording van deze nota.
2	Beschrijvend document	Vervolgvrage op Vraag 8, 9, 12	U geeft aan dat de demonstratie niet op locatie plaats kan vinden. Zou u hiertoe wel bereid zijn als de presentatie opgenomen wordt?	Zie antwoord vraag 1.
3	Beschrijvend document	Vervolgvrage op Vraag 15	Omdat er nog besluitvorming moet plaatsvinden over het al dan niet uitvoeren van deze dienstverlening, wilt u overwegen de weging van deze functionaliteit minder zwaar mee te nemen in de beoordeling van deze aanbesteding, of deze eisen om te zetten naar wensen?	Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Het kunnen uitvoeren van budgetbeheer met de applicatie blijft een vereiste.
4	Bijlage G	Vervolgvrage op Vraag 81	Naar aanleiding van uw reactie begrijpen wij dat opdrachtgever vasthoudt aan de GIBIT systematiek, waarbij betaling plaatsvindt na realisatie van de betreffende prestaties en dat voorschotbetalingen niet worden gewenst.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Bijlage E – Concept

			<p>Om desondanks onduidelijkheden over facturering en financiële risico's vooraf weg te nemen, willen wij graag verifiëren of onderstaand verduidelikend en GIBIT conform interpretatiekader voor opdrachtgever aanvaardbaar is:</p> <p>1. Eenmalige kosten De eenmalige kosten worden beschouwd als samenhangend met het beschikbaar stellen en operationeel maken van de omgeving. Facturatie vindt plaats na het moment waarop de SaaS omgeving aantoonbaar beschikbaar is gesteld voor opdrachtgever (project, gereed voor gebruik), en niet pas na volledige integrale acceptatie. In het voorstel wordt 30-40-30 gevraagd. Bent u bereid om een andere nader overeen te komen verdeling te overwegen?</p> <p>2. Hostingkosten Hostingkosten worden geacht te starten op het moment dat de hostingomgeving daadwerkelijk beschikbaar en gereserveerd wordt voor opdrachtgever (start implementatie / oplevering omgeving), aangezien vanaf dat moment capaciteit, licenties en infrastructuur exclusief worden ingezet. Facturatie van hostingkosten vindt derhalve plaats vanaf beschikbaarstelling van de omgeving, en niet pas bij daadwerkelijke ingebruikname door eindgebruikers.</p> <p>3. Overige periodieke kosten Deze blijven – conform de GIBIT – gekoppeld aan het moment van feitelijke ingebruikname door opdrachtgever. Met dit voorstel blijven alle facturiemomenten gekoppeld aan geleverde en aantoonbare prestaties, terwijl tegelijkertijd wordt voorkomen dat structurele kosten ontstaan voordat betaling kan plaatsvinden. Vraag: Kan opdrachtgever instemmen met bovenstaande verduidelijking van de facturiemomenten binnen het bestaande GIBIT kader?</p>	Overeenkomst is hierop aangepast (artikel 12)
5	NVI 1	Nr. 8	<p>Naar aanleiding van de beantwoording in Nota van Inlichtingen nr. 8 over de maximale demonstratieduur, waarin de beschikbare tijd is verruimd tot 90 minuten inclusief 30 minuten voor het beantwoorden van vragen, verzoeken wij u vriendelijk om uw standpunt te heroverwegen.</p> <p>De gevraagde demonstratie omvat een brede set aan functionaliteiten, procesonderdelen en integraties die volgens het Programma van Eisen en Wensen moeten worden getoond. Om deze onderdelen representatief en volledig te</p>	Opdrachtgever begrijpt de argumenten om de demonstratietijd te verruimen naar 120 minuten, inclusief 30 minuten voor vragen. Doch is dit binnen de planning niet mogelijk. Om de inschrijvers

			<p>demonstreren, conform de eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, hebben wij minimaal 90 minuten netto demonstratietijd nodig.</p> <p>Binnen de huidige 90 minuten inclusief vragenbeantwoording is het niet mogelijk om de gevraagde functionaliteit volledig, zorgvuldig en in samenhang te presenteren. Dit is nadrukkelijk ook in het belang van de opdrachtgever, omdat een te beperkte tijd leidt tot een minder diepgaande en minder complete beoordeling van onze oplossing. In uw antwoord op vraag 13 geeft u ook aan dat het niet laten zien van functionaliteiten resulteert in een lagere score. Wij vinden het belangrijk om alle gevraagde functionaliteiten te kunnen laten zien.</p> <p>Wij verzoeken u daarom te overwegen de demonstratietijd te verruimen naar 120 minuten totaal. Kunt u bevestigen dat u bereid bent dit standpunt te heroverwegen?</p>	<p>alsnog tegemoet te komen, past Opdrachtgever de demonstratietijd aan van 90 minuten, naar 105 minuten inclusief 30 minuten voor het stellen van vragen.</p>
6	NVI 1	Nr. 29	<p>In uw antwoord op vraag 29 geeft u aan dat een acceptatieomgeving wordt verwacht. Wij lichten graag toe hoe dit zich verhoudt tot onze multi tenant SaaS architectuur.</p> <p>Onze oplossing werkt volgens een platformbrede multi tenant release architectuur: nieuwe functionaliteiten worden gelijktijdig voor alle gemeenten uitgerold. Een traditionele, afgeschermd acceptatieomgeving past daarbij niet binnen deze werkwijze. Releases worden vooraf platformbreed getest voordat zij beschikbaar komen voor alle tenants.</p> <p>Tegelijk begrijpen wij het belang van voorspelbaarheid en processtabiliteit. Daarom kunnen wij aanvullend op het reguliere releaseproces, ingrijpende wijzigingen die aantoonbaar impact hebben op werkprocessen, besluitvorming of de dagelijkse operatie vooraf beschikbaar stellen in een aparte omgeving voor beoordeling en testen.</p> <p>Wij verzoeken u te bevestigen dat deze werkwijze, platformbrede uitrol van reguliere releases, gecombineerd met een acceptatieomgeving voor significante wijzigingen voldoet aan eisen 79 en 80 uit het Programma van Eisen. Hiermee borgen wij zowel de continuïteit van een multi tenant SaaS platform als de mogelijkheid voor de opdrachtgever om proceskritische wijzigingen vooraf te toetsen.</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat deze werkwijze met het beschikbaar stellen van 'een aparte omgeving voor beoordelen en testen' akkoord is, waarbij in de DAP nader beschreven dient te worden wanneer een wijziging binnen de categorie 'ingrijpende wijzigingen die aantoonbaar impact hebben op de werkprocessen' valt.</p> <p>Nadere toelichting op de eis: Opdrachtgever gebruikt acceptatieomgeving normaliter niet alleen om wijzigingen vanuit de leverancier te beoordelen en testen, maar ook om zelf wijzigingen in werkprocessen te testen alvorens deze over te nemen in de productieomgeving.</p>
7	NVI 1	Nr. 61	<p>Artikel 2.5 van de GIBIT hanteert een volgorde van I T/m IV: I. Licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur; II. Nadere</p>	<p>Opdrachtgever gaat akkoord en wijzigt de beschreven</p>

			overeenkomsten en bijlagen bij de Overeenkomst, zoals SLA, Implementatieplan, Verwerkersovereenkomst; Nota's van inlichtingen; III. Overeenkomst; IV. GIBIT 2023. Bent u bereid deze volgorde te hanteren?	volgorde in de concept overeenkomst, zodat deze conform GIBIT 2023 is.
8	PVE	Vervolg vraag op Vraag 26	De Oplossing maakt gebruik van een eigen mailfunctionaliteit en is onafhankelijk van officeapplicaties. Dit is gangbaar bij SaaS-oplossingen en sluit aan bij BIO-uitgangspunten rondom beheersbaarheid en leveranciersonafhankelijkheid. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat office-specifieke toepassingen niet ondersteund hoeven te worden. Met andere woorden mag deze eis vervallen? Of kunt u deze omzetten naar een wens?	Opdrachtgever geeft aan dat de eis geïnterpreteerd mag worden als dat gebruikers veilig moeten kunnen mailen vanuit de applicatie met hun cliënten. Hoe dit gefaciliteerd wordt (via office-integratie of een eigen mailfunctionaliteit) is daarbij irrelevant, zolang het mailen voldoet aan de gestelde eisen m.b.t. informatieveiligheid en zolang het met een gemeente Zevenaar domeinnaam verstuurd kan worden.
9	PVE – Dataminimalisatie Dataminimalisatie door serverplatformen - SVP P.01		Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt is tot de functies en instellingen die binnen het serverplatform zelf kunnen worden gerealiseerd?	Opdrachtgever kan dit bevestigen
10	PVE - Privacy by Default binnen applicaties - SSD P.01		In Nvl 54 bevestigt Opdrachtgever dat eis SSD.P01 vervalst; deze eis staat echter nog steeds in de nieuwe bijlage Eisen en Wensen. Kunt u nogmaals bevestigen dat deze eis vervalst?	Opdrachtgever bevestigt dat dit wordt aangepast.
11	PVE Functionele eisen Nr. 74		Onze applicatie logt niet alle mutaties ; alleen de relevante (wijziging bedrag / wijziging of toevoegen rekeningnummer e.d.). De logging is voor de organisatie zelfstandig raadpleegbaar. Ook kunnen naar wens raadpleegmomenten van een klant worden vastgelegd en hiervan kan, vanuit de programmatuur, een overzicht worden gemaakt voor een klant. Is dit voldoende voor de door u geformuleerde eis? Wijzigingen die, onder meer, gelogd worden zijn: • Wijzigen van een parameter in de applicatie	Opdrachtgever bevestigt dat dit voldoende is voor de gestelde eis functionele eis 74 uit Bijlage A - Programma van eisen.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van het automatisch boekingsstelsel</li> <li>• Goed- of afkeuren van een betalingsmandaat</li> <li>• Toevoegen rekeningnummer bij een relatie</li> <li>• Wijzigen rekeningnummer bij een relatie</li> <li>• Wijzigen adres bij een relatie</li> <li>• Wijzigen van boekingsvolgorde bij een relatie</li> <li>• Verbreken externe koppeling (met BRP) bij een relatie</li> <li>• alle zoekacties van medewerkers naar een relatie (natuurlijk persoon) vanuit de applicatie in BRP</li> <li>• alle zoekacties van medewerkers in het relatie-selectiescherl van de applicatie naar een relatie (natuurlijk persoon)</li> <li>• Toevoegen van opdrachten aan een budgetbeheerrekening</li> <li>• Wijzigen van opdrachten in een budgetbeheerrekening</li> <li>• Verwijderen van opdrachten uit een budgetbeheerrekening</li> <li>• Wijzigen van de vorm van een budgetbeheerrekening</li> <li>• Wijzigen van de opdrachtgever in een aanvraag budgetbeheerrekening</li> <li>• Toevoegen van een betalingsregeling</li> <li>• Beëindigen van een betalingsregeling</li> </ul>	
12	Gibit 2023 11.2 & 12 & Bijlage E - Concept Overeenkomst	2+3 Bij de vergoeding van periodieke kosten voor de SaaS is het niet realistisch deze volledig voor te financieren voordat de acceptatie plaatsvindt. Gaan ze akkoord met facturatieschema voor de periodieke kosten? (bijv. 50% bij opdracht, 15% live-gang en 35% bij acceptatie)	Zie het antwoord op vraag 4.