

**Nota van inlichtingen I - Zaaksysteem d.d. 21 april 2026 met kenmerk I260300007**

Aan deze nota van inlichtingen is de conceptovereenkomst toegevoegd. Ten aanzien van artikel 14.3 lid b ontvangt aanbestedende dienst van gegadigden graag een voorstel.

Vraagnr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Leidraad 5.3. Kwalitatieve subgunningscriteria	In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat de beantwoording van de wensen maximaal 5 pagina's mag beslaan, inclusief het voorblad. Is het mogelijk om de paginalimiet te verruimen naar 8 pagina's. Indien u hier niet mee akkoord gaat, wilt u dan toestaan dat de 5 pagina's exclusief voorblad en screenshots zijn?	5 pagina's exclusief voorblad en screenshots is akkoord.
2.	Leidraad 5.3. Kwalitatieve subgunningscriteria	In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat het implementatieplan maximaal 5 pagina's mag beslaan. Is het mogelijk om de paginalimiet voor het implementatieplan te verruimen naar 15 pagina's? Excl voorblad en screenshots	Dat is akkoord.
3.	5.3. Kwalitatieve subgunningscriteria	Mag inschrijver ter aanvulling op het implementatieplan een spreadsheet als bijlage toevoegen, waarin de planning en inzet per rol meer gedetailleerd zijn uitgewerkt? Het implementatieplan zelf blijft volledig binnen het maximale aantal pagina's. De spreadsheet dient uitsluitend ter nadere toelichting. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 2.
4.	Leidraad 4.1 UEA	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet digitaal ondertekend kan worden en daarom geprint, handmatig ondertekend en gescand moet worden aangeleverd.	Het UEA mag ondertekend worden met een gekwalificeerde digitale handtekening. Dit geldt ook voor andere documenten die in het kader van deze aanbesteding ondertekend dienen te worden.

		<p>Wij verzoeken u te bevestigen dat het UEA ook elektronisch ondertekend en digitaal ingediend mag worden, conform de Aanbestedingswet 2012 en de Europese Richtlijn 2014/24/EU, waarin elektronische communicatie en indiening als uitgangspunt gelden.</p> <p>Het verplicht printen, ondertekenen en scannen van documenten achten wij niet in lijn met deze uitgangspunten en leidt bovendien tot onnodige administratieve lasten.</p> <p>Kunt u bevestigen dat een digitaal ondertekend UEA wordt geaccepteerd?</p>	
5.	Aanbestedingsleidraad 5.5,	<p>In paragraaf 5.5 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat het opgeven van nulbedragen niet is toegestaan en dat dit leidt tot uitsluiting. In het prijzenblad wordt echter vermeld dat, indien een component onderdeel is van de aangeboden functionaliteit, volstaan kan worden met het invullen van "€ 0,-".</p> <p>Dit lijkt tegenstrijdig.</p> <p>In de praktijk worden oplossingen veelal als geïntegreerd pakket aangeboden, waarbij afzonderlijke modules geen zelfstandige prijscomponent kennen. Het toestaan van € 0,- voorkomt een kunstmatige prijsopbouw en draagt bij aan een transparant en vergelijkbaar speelveld.</p> <p>Wij verzoeken u te bevestigen dat het toegestaan is om € 0,- in te vullen voor onderdelen die</p>	Dat is akkoord.

		integraal onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing en niet separaat worden geprijsd.	
6.	Demonstraties	In uw planning geeft u aan dat de demonstraties gepland staan op 10 en 11 juni. Wij verzoeken u vriendelijk rekening te houden met het feit dat wij op 11 juni niet beschikbaar zijn. Indien wij worden uitgenodigd voor het verzorgen van een demonstratie, is deelname voor ons uitsluitend mogelijk op 10 juni.	Aanbestedende dienst neemt dit ter kennisgeving aan.
7.	Alle wensen	De door opdrachtgever beschreven wensen zijn essentieel voor de verdere doorontwikkeling naar de toekomst. Hoe gaat opdrachtgever om met de toe te kennen punten voor de wensen in het PVEW, aangezien deze subjectief in beoordeling zijn? Hoe wordt het verschil gestaafd tussen "Goed" en "Uitstekend"?	De wensen worden conform het gestelde in de aanbestedingsstukken en de aanbestedingswet beoordeeld. Er zal per wens een score en een motivering worden toegekend.
8.	5.5 Prijs	Opdrachtgever stelt: Het opgeven van nulbedragen is NIET toegestaan. Het niet voldoen aan deze eis heeft uitsluiting van deze aanbesteding tot gevolg. Op het prijzenblad staat: Indien de prijs van een component onderdeel is van de aangeboden zaakfunctionaliteit kunt u volstaan met het invullen van "€ 0,-". Kan inschrijver ermee volstaan dat de phrase in 5.5 als nietig wordt verklaard?	Zie het antwoord op vraag 5.
9.	W8	Opdrachtgever vraagt onder W8-D een groeipad naar een geheel autonome oplossing te beschrijven door inschrijvers. Inschrijver herkent zich in de essentie en absolute noodzaak dit, naar haar inzicht, eigenlijk te eisen. Is opdrachtgever bereid een eis toe te voegen wanneer deze transitie, voor marktpartijen die nog geen autonome oplossing leveren, afgerond moet zijn? En zo nee, is opdrachtgever bereid om deze wens	Dat is niet akkoord. De snelheid van realisatie zal worden meegenomen in de beoordeling. Bij de bepaling van de weging is reeds een afweging gemaakt met de zwaarte per wens.

		een zwaardere beoordeling toe te kennen in punten? En zo nee, waarom niet?	
10.	Generieke 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?	Dit is opgenomen in onze Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten (6.5) en daarmee dus een eis.
11.	E67	E67 stelt dat de oplossing "technisch gerealiseerd (beschikbaar en geïntegreerd)" dient te zijn uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning en dat daarvoor "voldoende menskracht beschikbaar" is. Kan de opdrachtgever specificeren wat precies wordt verstaan onder "technisch gerealiseerd"? Betreft dit uitsluitend de technische beschikbaarheid van de SaaS-omgeving met basisinrichting voor de PoC, of omvat dit ook de volledige realisatie van alle koppelingen uit E55, de inrichting van zaaktypen en de gereedheid voor acceptatietesten?	Dit behelst het volledig beschikbaar stellen van de Oplossing inclusief de geëiste koppelingen. Maw technische beschikbaarheid van de SaaS-omgeving met basisinrichting voor de PoC incl realisatie van een koppeling uit E55. De inrichting van zaaktypen en autorisaties doen we zelf ism de inschrijver.
12.	PoC	Welke objectieve criteria hanteert de opdrachtgever om de PoC als "niet positief afgerond" te kwalificeren? Op welke wijze wordt geborgd dat een negatieve uitkomst niet het gevolg is van onvoldoende medewerking aan de zijde van de opdrachtgever (bijv. niet-tijdige beschikbaarstelling van randvoorwaarden) of derde-leveranciers (bijv. niet-beschikbare testomgevingen voor koppelingen)?	De PoC zal worden beoordeeld op de prestatie van de inschrijver. Genoemde criteria worden niet gehanteerd om een PoC niet positief af te ronden.

13.	E65 / E66	E65 vereist een Plan van Aanpak bij aanvang van de PoC. E66 vereist een gedetailleerd plan van aanpak voor de technische implementatie binnen 4 weken na definitieve gunning. Betreft dit twee afzonderlijke plannen, of vervangt/actualiseert het PvA uit E66 het PvA uit E65 na afronding van de PoC? Welke minimale inhoudelijke elementen verwacht de opdrachtgever in deze plannen?	Dit zijn twee afzonderlijke plannen. De eerste specifiek voor de PoC, de tweede specifiek voor de (technische) implementatie.
14.	W9	W9-A vraagt om een globaal Plan van Aanpak met onder andere projectorganisatie. Om een passende projectorganisatie en -aanpak te kunnen voorstellen, verzoeken wij de opdrachtgever het volgende te verduidelijken: a) Welke besluitvormingsstructuur hanteert de gemeente Ede voor het implementatietraject? Wat is de beoogde samenstelling en het mandaat van beoogde gremia? b) Heeft de opdrachtgever een voorkeur voor een specifieke projectaanpak?	<p>a) De gemeente Ede hanteert voor het implementatietraject een besluitvormingsstructuur gebaseerd op PRINCE2-principes. De governance bestaat uit een Stuurgroep (besluitvorming en mandaat op scope, planning en middelen), een Kernteam (operationele aansturing en afstemming), en meerdere werkgroepen (inhoudelijke voorbereiding en uitvoering). Mandaat en verantwoordelijkheden worden bij de start van het project formeel vastgelegd in het plan van aanpak.</p> <p>b) De gemeente Ede heeft een voorkeur voor een projectaanpak gebaseerd op PRINCE2, gecombineerd met een praktische, iteratieve implementatiemethodiek passend bij de leverancier. Binnen deze kaders is ruimte voor leverancier specifieke best practices.</p>
15.	E63	Kan de opdrachtgever specificeren welke doelgroepen onderscheiden worden bij de trainingen? Hoeveel eindgebruikers, in groepen van maximaal 15 deelnemers, worden hier verwacht?	Conform het prijsformulier kunt u hier uitgaan van 120 eindgebruikers.

16.	PoC-planning	De indicatieve PoC-planning toont afzonderlijke trainingsblokken voor functioneel beheer, KCC, technisch beheer en eindgebruikers. Kan de opdrachtgever het verwachte aantal deelnemers per trainingsblok tijdens de PoC specificeren? Worden deze trainingen beschouwd als onderdeel van de definitieve opleiding, of zijn dit uitsluitend instructies ten behoeve van het testen?	Dit is uitsluitend t.b.v. de PoC. U kunt uitgaan van maximaal 10 deelnemers in totaal. Doel hierbij is dat er voldoende kennis is opgebouwd om de Oplossing te toetsen. Het combineren van opleidingen is toegestaan.
17.	E73	E73 bevat een boeteregeling bij herhaalde categorie 1- en 2-incidenten. Kan de opdrachtgever bevestigen dat deze boeteregeling uitsluitend van toepassing is op incidenten die toerekenbaar zijn aan de opdrachtnemer? Incidenten veroorzaakt door de infrastructuur van de opdrachtgever, door derde-leveranciers of door de integratielaag (OpenTunnel) vallen hier dan buiten.	Dat bevestigt aanbestedende dienst, met dien verstande dat onderaannemers van leverancier hier wel onder vallen.
18.	Aanbestedingsvoorwaarden	De aanbestedingsvoorwaarden stellen dat "in de uitgebrachte inschrijving alle kosten zijn opgenomen" en dat de inschrijver zich niet kan beroepen op nog niet berekende kosten. Kan de opdrachtgever bevestigen dat dienstverlening als gevolg van scopewijzigingen door de opdrachtgever (bijv. aanvullende koppelingen, extra trainingsgroepen) als regulier meerwerk kan worden geoffreerd tegen de in het prijsformulier opgenomen tarieven?	Indien dit door een voorafgaand schriftelijk verzoek van opdrachtgever bevestigd wordt, dan is dat akkoord.
19.	E52	E52 stelt dat alle koppelingen via OpenTunnel van Enable-U dienen te verlopen, tenzij expliciet anders is aangegeven. Kan de opdrachtgever specificeren welke koppelingen uit E55 zijn uitgezonderd van deze verplichting?	De volgende koppelingen / integraties hoeven niet via Open Tunnel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koppeling met Kofax Scanstraat</li> <li>• Koppeling met i-navigator</li> <li>• Koppeling met mailservers</li> </ul>

			<p>Een koppeling tussen een zaakstelsysteemcomponent en een documentencomponent zal afhankelijk van de geboden oplossing via OpenTunnel verlopen. Indien in het aanbod geen sprake is van het onderscheiden van twee verschillende componenten of beide componenten door dezelfde leverancier geleverd worden en gebruik maken van een proprietary protocol kan dit rechtstreeks. Indien beide componenten van verschillende leveranciers zijn en gebruik maken van een standaard protocol loopt de koppeling via OpenTunnel.</p> <p>Koppelingen met KVK (NHR) en LV-BAG in uitzonderingsgevallen rechtstreeks gelegd worden indien deze gebaseerd zijn op de gangbare HC-API's. Dit heeft niet onze voorkeur.</p> <p>Alle andere integraties lopen via OpenTunnel</p>
20.	E54	E54 stelt dat de opdrachtnemer een "inspanningsverplichting" heeft bij het realiseren van koppelingen en een "proactieve houding" bij het onderhouden van contacten met andere partijen. Kan de opdrachtgever verduidelijken hoe deze inspanningsverplichting zich verhoudt tot de conformiteitsverklaring (E55), die een resultaatsverplichting impliceert? Wat zijn de gevolgen indien een derde-leverancier niet of niet tijdig meewerkt aan het realiseren van een koppeling?	E55 beperkt zich tot het leveren en verzorgen van de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren.
21.	E8	E8 eist zowel het selecteren van een (BAG-)adres als het 'prikken' van een x/y-coördinaat op een kaart. Kan de gemeente nader toelichten wat er wordt verstaan onder 'prikken op de kaart': gaat het	Dit gaat inderdaad om het handmatig aanwijzen van een locatie die afwijkt van het BAG-adres,

		om het handmatig aanwijzen van een locatie die afwijkt van het BAG-adres, of om het bevestigen van de automatisch gegenereerde kaartlocatie?	
22.	E59	Hoe definieert de gemeente 'diensten van Amerikaanse hyperscalers'? Valt hieronder ook het gebruik van Microsoft Azure-datacenters die fysiek in de EU zijn gelegen maar geëxploiteerd worden door een Amerikaans bedrijf?	Ja. Het gaat ons niet alleen om de locatie van de data maar ook de jurisdictie waar de leverancier van de - al dan niet onderliggende - dienst direct of indirect onder valt.
23.	Leidraad par 5.3 p19	U hanteert voor deze wensen 5 pagina's per wens. Om tot een volledige beantwoording te komen, verzoeken we u voor de wensen 2, 3, 6, 8 en 10 het aantal pagina's te verruimen tot 8 pagina's per wens, en voor wens 9 tot 12 pagina's. Graag uw akkoord. Zo niet, kunt u dit beargumenteren?	Niet akkoord. Om een gelijk speelveld te creëren en te borgen dat er concreet wordt beantwoord is blijft het maximum van 5 pagina gehandhaafd met uitzondering van wens 9.
24.	Leidraad par 5.3, p19	Gaat u ermee akkoord dat het maximum aantal pagina's (per onderdeel) exclusief voorblad en inhoudsopgave is?	Dat is akkoord.
25.	E63	Wij hebben eerder succesvol de opleiding van eindgebruikers verzorgd via het concept 'train-de-trainer'. Hierbij wordt een select aantal medewerkers van de gemeente opgeleid tot trainer om de eindgebruikers op te leiden. Staat u open voor deze werkwijze of wenst u de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier?	Zie hiervoor het aantal genoemd in het prijsformulier.
26.	E67	Kunt u verduidelijken wat er specifiek 3 maanden na gunning technisch gerealiseerd en live moet zijn?	Zie het antwoord op vraag 11.
27.	Leidraad algemeen	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	Zie het antwoord op vraag 4.

		gebruik van een digitale handtekening voor het ondertekenen van de daarvoor bestemde documenten, zoals overeenkomsten en verklaringen?	
28.	W6	Wat verwacht de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer op het vlak van het bouwen van de zaaktypes?	Dit valt buiten scope van deze opdracht. De gemeente moet door middel van de trainingen zelf in staat zijn zaaktypes te bouwen.
29.	Leidraad 1.6	Wens 9.C vraagt om 'ondersteunen bij de migratie'. Wordt van Inschrijver verwacht dat hij de migratie uitvoert? Indien ja, dan is het voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u in dat geval dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier. Indien niet akkoord, graag uw toelichting hoe u een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier garandeert?	Migratie is geen vast onderdeel van de opdracht. Middels vraag 9C wordt gevraagd wat de mogelijkheden zijn. Beschrijf hiervoor de kennis en ervaring die u heeft opgedaan met eerdere migraties, incl. de omvang daarvan, en de werkwijze die u daarbij heeft gehanteerd.
30.	Vraag m.b.t. eis 46	Ons cloudplatform beschikt over een volledige OTAP-straat. Acceptatie en Productie worden beschikbaar gesteld aan onze klanten, ontwikkeling en test worden door ons intern gebruikt, onder andere voor het testen. Gaat u akkoord met deze constructie?	Dat is akkoord.
31.	Vraag m.b.t. eis 63	Om hoeveel eindgebruikers, trainers en specialisten gaat het?	Zie hiervoor het aantal genoemd in het prijsformulier.

32.	Vraag m.b.t. wens 9	Voor iedere wens geldt een maximum van 5 pagina's (exclusief screenshot). We stellen voor om aantal pagina's voor PvA te verhogen naar 12. Gaat u hiermee akkoord?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2.
33.	Vraag m.b.t. wens 9	Met welke opmaak moet er rekening mee gehouden worden?	Wij gaan uit van gebruikelijke pagina instellingen.
34.	Vraag m.b.t. wens 9	Gaat u ermee akkoord dat voor de planning een los A3 Excel wordt aangeleverd?	Dat is akkoord, mits het document goed te lezen is.
35.	Vraag m.b.t. wens 9	Moet de migratie van gegevens meegenomen worden in de aanbidding? Zo ja, kunt u daarvoor een regel toevoegen in het prijzenblad?	Migratie is geen vast onderdeel van de opdracht. Middels vraag 9C wordt gevraagd wat de mogelijkheden zijn.
36.	Vraag m.b.t. wens 9	Kunt u meer informatie geven over de te migreren gegevens? Hoeveel zaken, hoeveel documenten, hoeveel data, etc.?	Middels vraag 9C wordt gevraagd wat de mogelijkheden zijn. Beschrijf hiervoor de kennis en ervaring die u heeft opgedaan met eerdere migraties, incl. de omvang daarvan, en de werkwijze die u daarbij heeft gehanteerd.
37.	Vraag m.b.t. eis 69	Is een servicewindow van 8:00 - 18:00 uur op werkdagen acceptabel?	In verband met avondopstellingen en vergaderingen is dit niet acceptabel.
38.	Vraag m.b.t. eis 72	Kunt u verduidelijken hoe de verplichting tot een storingsdienst/noodnummer buiten kantooruren zich verhoudt tot de inschrijfsom? Dient deze zonder aanvullende kosten te worden aangeboden, of mag 24/7 ondersteuning als aparte (optionele) dienst worden aangeboden?	Deze dient onderdeel te zijn van het aanbod.
39.	Vraag m.b.t. aanbestedingsdocument	Kunt u aangeven per wanneer de Proof of Concept (POC) naar verwachting start en tot welk moment deze loopt? Daarnaast wordt gevraagd om binnen de POC een koppeling te realiseren. Deze koppeling vereist samenwerking met externe partijen. Is de gemeente zich ervan bewust dat de realisatie hiervan afhankelijk is van de beschikbaarheid en medewerking van deze partijen, en kan de gemeente deze	Voor de PoC wordt ongeveer 3 maanden gerekend met een start na voorlopige gunning. De gemeente is zich bewust van deze afhankelijkheid en borgt deze beschikbaarheid.

		beschikbaarheid garanderen gedurende de POC-periode?	
40.	Vraag m.b.t. aanbestedingsdocument	Wij verzoeken u te bevestigen of het is toegestaan het Plan van Aanpak op een andere wijze aan te leveren dan voorgeschreven. Indien dit mogelijk is, ontvangen wij graag uw akkoord.	Het is aanbestedende dienst niet duidelijk wat gegadigde voor ogen heeft. Graag ontvangt aanbestedende dienst een concreet voorstel bij nota van inlichtingen 2.
41.	Aanbestedingsdocument Zaaksysteem, hfd 3.1.	Kunt u aangeven welke relevante vakgebieden en/of functierollen deel uitmaken van het multidisciplinair beoordelingsteam?	Inhoud <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Strategisch adviseur Informatiehuishouding</li> <li>○ Informatie-architect</li> <li>○ Informatiemanager</li> <li>○ Adviseur Procesoptimalisatie</li> <li>○ Functioneel beheerder Zaaksysteem</li> <li>○ Beleidsadviseur Dienstverlening</li> <li>○ Afdelingsmanager onderhoud en service</li> <li>○ Medewerker zorgadministratie</li> </ul>
42.	Aanbestedingsdocument Zaaksysteem, hfd 4	Het valt inschrijver op dat u geen referentie uitvraagt als geschiktheidseis in uw aanbesteding. Kunt u motiveren waarom u hier niet voor kiest, aangezien dit heel gebruikelijk is om de geschiktheid van een inschrijver te toetsen?	Aanbestedende dienst acht het niet nodig om via kerncompetenties het aantal gegadigden te beperken.
43.	Bijlage 2AD-B Aansluitvoorwaarden hfd 6.11 & E46 Programma van Eisen en Wensen	U vraagt leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een ontwikkel-, test- en acceptatieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee 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.	Zie het antwoord op vraag 30.
44.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E4	In het zaaksysteem van Inschrijver is signalering buiten de oplossing mogelijk. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele	Deze werkwijze is akkoord.

		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?	
45.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E17	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?	Deze werkwijze is akkoord.
46.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W5	In wens 5 geeft u aan dat het huidige bestuurlijke besluitvormingsproces is ingericht met Zaaksysteem.nl. Daarmee heeft deze leverancier een nadrukkelijk voordeel dat zorgt voor een ongelijk speelveld. Hoe gaat u in het kader van prijs ervoor zorgen dat er een gelijk speelveld wordt gecreëerd? Inschrijver stelt voor dat de prijsopgave voor het bestuurlijke besluitproces optioneel wordt meegenomen op het prijsformulier. Graag uw akkoord, zo niet, dan zien wij graag een motivering tegemoet waarin naar voren komt hoe u een gelijk speelveld garandeert.	ledere inschrijver dient separaat een marktconforme prijs voor BBV in op het prijsformulier, waarbij het uitgangspunt is dat er geen BBV-oplossing bij aanbestedende dienst in gebruik is.  Hiervoor is regel 23 toegevoegd in het prijsformulier.

47.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E51	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 EntraID 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 EntraID. Voor onze klanten is dit meer dan voldoende. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Deze werkwijze is akkoord.
48.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E55	In Eis 55 vraagt u een StUF-BG v3.10 koppeling uit via MKS 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 E52. 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.	Deze werkwijze is akkoord
49.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E63	In E63 benoemt u de groepen Eindgebruikers, trainers en specialisten om te trainen. Wanneer inschrijver het prijzenblad bekijkt, kan zij niet direct een vertaling maken naar de groepen die u daar benoemt. Zou u voor een verduidelijking E63 en de te trainen groepen op het prijzenblad eenduidig kunnen maken? Zijn key-users bijvoorbeeld trainers of specialisten? Wij zien graag uw verduidelijking tegemoet.	U kunt hierbij uitgaan van de genoemde groepen en aantallen uit het prijsformulier.
50.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E69	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 120	Het vastleggen in een DAP is akkoord. Echter blijft het minimaal gestelde in deze aanbesteding van kracht.

		verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals een DAP. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de DAP? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	
51.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E69	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 7:00 - 21:00 uur. Bent u bereid om deze hierop aan te passen?	Dat is akkoord met dien verstande dat het onderhoudsvenster doordeweeks niet eerder dan 22:00 uur start.
52.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E73	U geeft in E73 aan dat de Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert is het niet wenselijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren per klant. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit toe te lichten.	Deze werkwijze is akkoord, maar het moet mogelijk zijn dat de initiële prioritering van incidenten op grond van de SLA overruled wordt door opdrachtgever op grond van maatschappelijke of juridische impact.
53.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E73	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	Dat is niet akkoord.

		<p>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.</p> <p>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?</p>	
54.	Bijlage 5AD-Prijsformulier	<p>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?</p>	<p>De uitgevraagde prijs is op basis van inwoners en kan niet worden aangepast op basis van het aantal gebruikers.</p>
55.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W9	<p>Om een realistische inschatting te kunnen maken van de tijdsinspanning en de daarbij behorende investering voor de migratie verzoeken wij u om de volgende gegevens kenbaar te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal zaakdossiers;</li> <li>• De hoeveelheid data (hoeveel GB moet Inschrijver overzetten?);</li> <li>• Het aantal documenten;</li> </ul>	<p>Zie het antwoord op vraag 36.</p>

		Daarnaast neemt Inschrijver aan dat de gemeente zelf de te migreren data aanlevert?	
56.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W9	Klopt de aanname van inschrijver dat u enkel een migratie van afgehandelde zaken wenst?	Deze aanname is niet correct. Alle zaken dienen uiteindelijk te worden gemigreerd.
57.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W9	Per wens stelt u maximaal 5 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Voor het Plan van Aanpak (Wens 9) 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.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2.
58.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W1 sub A	Kunt u aangeven welke rollen bij de gemeente Ede een zaak mogen aanmaken?	Binnen de gemeente Ede hebben we ong 80 rollen waar zaaktypen aan gekoppeld zijn. Een rol is vaak gebaseerd op een afdeling. Op een afdeling kunnen gebruikers zaken aanmaken en behandelen en documenten koppelen en inzien. Rol Applicatiebeheer kan alles op ieder zaaktype, KCC-registratie mag ook alles net als Archief. Daarnaast zijn er openbare zaaktypen die iedereen kan zien en waarbij iedereen de documenten mag inzien. We hebben ook beperkt openbare zaaktypen, die iedereen kan zien maar waarvan de documenten maar door bepaalde gebruikers kunnen worden bekeken. En er zijn aparte rollen voor vertrouwelijke zaaktypen, waarbij enkele gebruikers de zaken mogen inzien/aanmaken en documenten kunnen inzien. En voor bepaalde koppelingen of RPA's zijn ook rollen aangemaakt.
59.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, W2 sub E	"E. Beschrijf op welke wijze de Oplossing ingezet kan worden om ook vernietiging in (gekoppelde) vakapplicaties te triggeren". Zover wij weten wordt er op dit moment gekoppeld op basis van StUF ZKN DMS 1.1. Hierbij is de vakapplicatie tijdens het proces leidend. Bij het	Wij erkennen deze beperking in de genoemde standaard, maar juist daarom vragen wij of hiervoor (aanvullende) functionaliteit beschikbaar is, mogelijk ook gezien ontwikkelingen richting Common Ground, waarbij het gaat om het signaleren van het aflopen van een bewaartermijn

		afsluiten van de zaak (op basis van het gekozen resultaat) zullen bewaartermijnen e.d. vastgelegd worden in het archief (zaaksysteem). Hierna is de zaak niet meer (automatisch) aan te passen, ook niet via een integratie. Kunt u een specifiek voorbeeld geven van een koppelstandaard die hierbij gebruikt wordt? Zo niet, vragen we u dit deel van de wens te laten vervallen.	aan de vakapplicatie, niet om een aanpassing aan de zaak.
60.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen, E55	In E55 geeft u aan te willen koppelen met Antwoordplus op basis van Zaak- en Documentservices 1.1. Doorgaans koppelen wij een kennisbank met onze applicatie via de OpenSearch API. Kunt u bevestigen dat dit voor u ook akkoord is?	Niet akkoord. De koppeling is bedoeld om een zaak te kunnen starten op basis van in AntwoordPlus geregistreerde gegevens
61.	Aanbestedingsdocument zaaksysteem, bijlage 1AD	Inschrijver dient documenten te printen en te ondertekenen en in gescande vorm aan de aanbesteder ter beschikking te stellen. Wij verzoeken u, in het kader van administratieve lastenverlichting, een digitale handtekening toe te staan. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 5.
62.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen	Wij hebben uw aanbestedingsdocumenten aandachtig doorgenomen en hebben vanuit de verschillende documenten nog onduidelijkheid over de KCS / KCC-oplossing: U eist in E55 een koppeling met AntwoordPlus, een kennisbank. Echter heeft u nergens een eis voor de afname van een KCS-oplossing. W10 is een vrije keuze om de mogelijkheden te beschrijven maar geeft u geen garantie dat inschrijver dit aanbiedt. Als inschrijver geen KCS aanbiedt, lijkt een integratie met Antwoordplus ook niet van toepassing? Kunt u ons verduidelijking geven op dit punt?	Zie het antwoord op vraag 60. AntwoordPlus is meer dan een kennisbank, wij registreren hier ook (een deel van) de klantvraag in. Als zo'n klantvraag leidt tot een zaak, dan wordt de vraag aangevuld met klantgegevens en wordt via een koppeling vanuit Antwoordplus de zaak gestart.

63.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen	<p>Wij hebben uw aanbestedingsdocumenten aandachtig doorgenomen en hebben vanuit de verschillende documenten nog onduidelijkheid over de KCS / KCC-oplossing:</p> <p>In Wens 10 subvraag A wenst u een beschrijving van de mogelijkheden van inschrijver op het gebied van het KCS. Alles wat leverancier in een wens beschrijft moet zij ook meenemen in haar aanbieding. Kunt u ons uitleggen waarom u vraagt om een KCS-oplossing te beschrijven zonder daar verder ook maar tenminste 1 of meerdere eisen voor te definiëren, het lijkt inschrijver niet meer dan logisch dat u een bepaald minimaal product wil garanderen door middel van eisen? Graag uw toelichting.</p>	We eisen geen KCS van aanbieder. Maar met de vraag bij W10 willen we wel de (toekomst)visie van de aanbieder op dit onderdeel horen.
64.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen	<p>Wij hebben uw aanbestedingsdocumenten aandachtig doorgenomen en hebben vanuit de verschillende documenten nog onduidelijkheid over de KCS / KCC-oplossing:</p> <p>In Wens 10 subvraag A wenst u een beschrijving van de mogelijkheden van inschrijver op het gebied van het KCS. Inschrijver biedt zeer uitgebreide functionaliteiten op het gebied van het KCS echter, u geeft in uw leidraad aan dat voor de gehele Wens 10 maximaal 75 punten behaald kunnen worden. Wens 10 bestaat uit meerdere deelvragen waardoor de impact van een deelvraag specifiek voor de KCS-functionaliteit nagenoeg nihil is op de totaalscore van de kwaliteit in zijn geheel. Vanuit de concurrentiepositie van inschrijvers is het voor niemand interessant om hier uitgebreide KCS-functionaliteit te beschrijven en deze vervolgens mee te moeten prijzen voor maar liefst 12 jaar conform uw prijzenblad. (De kwalitatief te behalen</p>	Dat is niet akkoord. Het is aan de aanbieder om een keuze te maken wat wel of niet aan te bieden.

		<p>punten wegen niet op tegen de prijs). Een leverancier die wel een zaaksysteem kan leveren maar geen KCC-functionaliteit heeft, heeft hier een zeer sterk prijsvoordeel wat direct resulteert in een ongelijk speelveld. Daarmee streeft het beschrijven van KCS-functionaliteit van inschrijvers haar doel voorbij. Inschrijver stelt voor dat leveranciers beschrijven hoe hun KCS-oplossing in de volle breedte werkt voor de gemeente Ede en dat u daar een waardeoordeel aan kunt hangen (kwalitatieve score) en we verzoeken u tevens de meerkosten voor de KCS-functionaliteit te laten vermelden in de wens zelf. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, zien wij graag uw uitleg tegemoet waarom u vindt dat op deze manier de subvraag haar doel niet voorbij streeft.</p>	
65.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen en Wensen	<p>Wij hebben uw aanbestedingsdocumenten aandachtig doorgenomen en hebben vanuit de verschillende documenten nog onduidelijkheid over de KCS / KCC-oplossing: U vraagt in Wens 9 om klantcontacten mee te migreren, hoe ziet u dit voor zich als leverancier ervoor kiest om in Wens 10 vanuit een strategisch oogpunt geen KCS-oplossing te beschrijven en zodoende ook niet aan te bieden. Blijven de te migreren klantcontacten dan in uw huidige KCS-systeem? Graag uw uitleg en toelichting hierop.</p>	<p>Klantcontacten zijn in het huidige systeem gewoon (eenvoudige) zaaktypen zoals KCT (klantcontact behandelen), TBV (terugbelverzoek behandelen) en VKA (Voor kennisgeving aannemen). Deze zaaktypen zijn onderdeel van het migratieplan.</p> <p>Uit het huidige KCS (AntwoordPlus) komt niets mee.</p>

### Voorwaarden

Nr.	Artikel	Tekstsuggesties/-voorstellen	Reactie
1.	Gibit 2025, Artikel 2.3	M.b.t. artikel 2.3 GIBIT Inschrijver levert SaaS-dienstverlening op basis van een multi-tenant platform. De 'Gebruiksvoorwaarden	Dat is akkoord met dien verstande dat alle door aanbestedende dienst verstrekte documenten prevaleren boven de voorwaarden van inschrijver

		<p>SaaS' van inschrijver bevatten bepalingen die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden en die noodzakelijk zijn voor een correcte, veilige en uniforme afname door alle klanten tegelijk (o.a. fair-use, toegestaan gebruik, beveiligingsverplichtingen van afnemer).</p> <p>Inschrijver begrijpt dat aanbestedende dienst vanuit het gelijkheidsbeginsel de GIBIT als leidend kader hanteert en dat de Gebruiksvoorwaarden SaaS niet als afwijkende leveranciersvoorwaarden in de zin van art. 2.3 kunnen prevaleren boven de GIBIT.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de Gebruiksvoorwaarden SaaS van inschrijver — voor zover zij geen tegenstrijdige maar aanvullende bepalingen bevatten over de wijze van gebruik van de ICT Prestatie — als nadere uitwerking van het Overeengekomen gebruik in de zin van art. 1.36 GIBIT 2025 kunnen worden aangemerkt en als zodanig als bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd?</p>	<p>en uitsluitend aanvullende bepalingen bevatten over de wijze van gebruik van de ICT-Prestatie.</p>
2.	Gibit 2025, Artikel 4.2	<p>M.b.t. artikel 4.2 GIBIT 2025</p> <p>Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen en is mede afhankelijk van de tijdige medewerking en informatieverstrekking door aanbestedende dienst. Het inrichten van een SaaS-omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen — bijvoorbeeld door vertraagde aanlevering van brondata of inrichtingsparameters, beperkte beschikbaarheid van sleutelfunctionarissen, of het later beschikbaar komen van benodigde koppelingen</p>	<p>Aanbestedende dienst acht artikel afdoende en houdt vast aan de bepaling.</p>

		<p>met systemen in het applicatielandschap van aanbestedende dienst. Uiteraard is de projectaanpak erop gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, maar niet alle situaties zijn vooraf te overzien.</p> <p>1. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst te bevestigen dat aanbestedende dienst Leverancier eerst schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke hersteltermijn alvorens de rechtsgevolgen van verzuim worden ingeroepen, tenzij sprake is van blijvende onmogelijkheid van nakoming.</p> <p>2. Inschrijver stelt daarnaast voor aan artikel 4.2 GIBIT 2025 toe te voegen dat, in het geval een fatale termijn dreigt te worden overschreden om redenen die niet (uitsluitend) aan Leverancier zijn toe te rekenen, de fatale einddatum van rechtswege wordt opgeschort voor de duur van de vertraging die aantoonbaar het gevolg is van onvoldoende medewerking aan de zijde van aanbestedende dienst (art. 4.5 GIBIT 2025), schuldeisersverzuim (art. 9.5 GIBIT 2025) of het niet tijdig beschikbaar zijn van medewerking van derde partijen (art. 7 GIBIT 2025).</p> <p>Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?</p>	
3.	Gibit 2025, Artikel 6.2	<p>Inschrijver gaat er vanuit dat u zelf zeer nadrukkelijk vermeldt in uw pakket van eisen welke koppelingen van toepassing zijn en/of er een migratie dan wel conversie uitgevoerd dient te worden. Het is voor inschrijvers onmogelijk om zelf maar de aanneme te</p>	<p>Dat bevestigt aanbestedende dienst, met dien verstande dat leverancier op dit punt een zorgplicht heeft.</p>

		doen op basis van artikel 6.2 welke koppelingen en/of migratie/conversies van toepassing zijn voor de betreffende opdracht. Graag uw akkoord, zo niet, dan zien wij graag uw motivering tegemoet.	
4.	Gibit 2025, Artikel 6.3	<p>Inschrijver stelt voor artikel 6.3 als volgt te lezen voor deze aanbesteding: De kwaliteit en volledigheid van de brondata en de tijdige beschikbaarstelling van technische specificaties van te koppelen systemen zijn de verantwoordelijkheid van aanbestedende dienst. Leverancier draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering voor zover de aangeleverde brondata en de medewerking van aanbestedende dienst en betrokken derde partijen dit toelaten.</p> <p>Is aanbestedende dienst bereid artikel 6.3 GIBIT 2025 op bovenstaande wijze toe te passen voor deze aanbesteding?</p>	Daar is aanbestedende dienst niet toe bereid.
5.	Gibit 2025, Artikel 7.2 i)	<p>M.b.t. artikel 7.2 i) GIBIT 2025 Artikel 7.2 sub i legt bij Dienstverlening op Afstand de verantwoordelijkheid voor het tijdig signaleren van noodzakelijke medewerking van derde partijen bij Leverancier.</p> <p>Inschrijver merkt op dat artikel 7.6 GIBIT 2025 al een regeling bevat voor het geval de acceptatieprocedure of ketentest niet slaagt door omstandigheden die niet aan Leverancier toerekenbaar zijn. Inschrijver verzoekt desondanks om de volgende verduidelijking:</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de verantwoordelijkheid als bedoeld in artikel 7.2 sub i GIBIT 2025 niet op Leverancier rust voor zover Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de</p>	Dat bevestigt aanbestedende dienst met dien verstande dat er op leverancier een zorgplicht rust.

		feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, om redenen die niet aan Leverancier toerekenbaar zijn — en dat artikel 7.6 GIBIT 2025 in die situatie van overeenkomstige toepassing is?	
6.	Gibit 2025, Artikel 10.5	<p>M.b.t. artikel 10.5 GIBIT 2025</p> <p>Artikel 10.5 bevat de garantie dat de performance van de ICT Prestatie na een Update of Upgrade ongewijzigd blijft en dat de Opdrachtgever niet achteruitgaat in de beschikbare functionaliteit ten behoeve van het Overeengekomen gebruik. In een continu innoverend SaaS-model worden specifieke functies soms vervangen door modernere methodieken die hetzelfde proces ondersteunen.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de garantie uit artikel 10.5 ziet op het behoud van de ondersteuning van de bedrijfsprocessen (het resultaat), en dat het vervangen van een specifieke functionele eigenschap door een gelijkwaardig of beter alternatief derhalve niet kwalificeert als een 'Gebrek' of 'achteruitgang', mits het Overeengekomen gebruik gewaarborgd blijft?</p>	Bij dit onderhoud moet voorop staan dat Opdrachtgever er niet in functionaliteit op achteruit gaat.
7.	Gibit 2025, Artikel 10.11	<p>M.b.t. artikel 10.11 (laatste zin) GIBIT 2025</p> <p>Artikel 10.11 bepaalt dat Opdrachtgever bij herhaaldelijk niet-halen van Service Levels gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden als Leverancier het gevraagde directie-overleg weigert of de uitkomst onbevredigend acht.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een eventuele ontbinding uitsluitend ziet op het aantoonbaar en toerekenbaar niet-nakomen van inhoudelijk overeengekomen Service Levels — en</li> </ol>	<p>In artikel 10.11 is bepaald dat ontbinding van de Overeenkomst in ieder geval mogelijk is bij het herhaald niet halen van de Service Levels. De bepaling is opgenomen om uit de discussie te blijven of het niet halen van een Service Level altijd kwalificeert als tekortkoming en/of de discussie of dergelijke omissies altijd de ontbinding van de Overeenkomst rechtvaardigen.</p> <p>Aanbestedende dienst bevestigt punt 1 en 2.</p>

		<p>niet op het enkele feit dat Leverancier een overleg weigert of de uitkomst van een gesprek door aanbestedende dienst als onbevredigend wordt beoordeeld; en</p> <p>2. Leverancier, alvorens ontbinding kan worden ingeroepen, eerst formeel schriftelijk in gebreke wordt gesteld met een redelijke hersteltermijn, overeenkomstig het bepaalde in artikel 27.9 GIBIT 2025?</p>	
8.	Gibit 2025, Artikel 11.8	<p>M.b.t. artikel 11.8 GIBIT</p> <p>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 voorafgaand aan het in rekening brengen van de verhoging aan aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Enkel na schriftelijk akkoord van opdrachtgever. Het uitblijven van een schriftelijk akkoord kan niet gezien worden als instemming.</p>
9.	Gibit 2025, Artikel 17.4	<p>M.b.t. artikel 17.4 GIBIT 2025</p> <p>Artikel 17.4 GIBIT 2025 begrenst de aansprakelijkheid voor overige schade op tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Bij SaaS-dienstverlening is sprake van multi-tenant levering op een gedeeld platform, waarbij één incident zich gelijktijdig bij meerdere klanten kan manifesteren. Verzekeraars</p>	<p>De GIBIT 2025 is recent ingevoerd, waardoor aanbestedende dienst extra terughoudend is om direct na invoering uitzonderingen te maken die de uniformiteit ondermijnen. De verwijzing naar 3.9D is volledig terecht, maar de GIBIT is al proportioneel vastgelegd en de markt heeft deze limieten breed geaccepteerd, wat niet per aanbesteding opnieuw getoetst zou hoeven worden. Derhalve erkent de Aanbestedende dienst</p>

		<p>beschouwen dit als één schadeveroorzakend feit met één maximale uitkering, ongeacht het aantal getroffen klanten. Het overeenkomen van een aansprakelijkheidsplafond van 4x de Jaarvergoeding is voor SaaS-leveranciers daardoor structureel onverzekerbaar, dan wel slechts verzekerbaar tegen prohibitieve premies. Het hanteren van dit plafond is, gelet op de aard van de onderhavige diensten, niet in lijn met Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit, dat vereist dat aanbestedende diensten bij aansprakelijkheidseisen rekening houden met verzekerbaarheid en marktpraktijk. Aanbestedende dienst loopt daarmee tevens het risico dat kwalitatief sterke SaaS-leveranciers afhaken of hun onverzekerbare risicoblootstelling in de prijs verdisconteren.</p> <p>Is aanbestedende dienst bereid het aansprakelijkheidsplafond voor overige schade als bedoeld in artikel 17.4 GIBIT 2025 aan te passen naar éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en tweemaal de Jaarvergoeding per jaar, gelet op het afwijkende risicoprofiel van de onderhavige SaaS-dienstverlening? Zo nee, waarom niet?</p>	de opmerkingen, maar acht de standaardregeling passend voor deze opdracht.
10.	Gibit 2025, Artikel 19.4	<p>M.b.t. artikel 19.4 GIBIT 2025 Artikel 19.4 staat toe dat de inhoud van de Overeenkomst wordt gedeeld met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden.</p> <p>Inschrijver is bekend met het standpunt van aanbestedende diensten dat veel informatie reeds openbaar is en dat samenwerking met</p>	Dat bevestigt aanbestedende dienst.

		<p>inkoopbureaus delen van contractinformatie met zich meebrengt.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. het delen als bedoeld in artikel 19.4 uitsluitend geschiedt voor zover strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de publieke taak; en</li> <li>2. eenieder met wie de Overeenkomst wordt gedeeld, op grond van een schriftelijke geheimhoudingsverplichting gelijkwaardig aan artikel 19 GIBIT 2025 is gehouden de inhoud vertrouwelijk te behandelen?</li> </ol>	
11.	Gibit 2025, Artikel 20.2	<p>M.b.t. artikel 20.2 GIBIT 2025</p> <p>In artikel 20.2 GIBIT 2025 worden specifieke situaties uitgesloten van overmacht. Voor een SaaS-leverancier is de ICT Prestatie echter inherent afhankelijk van kritieke toeleveranciers (zoals Public Cloud providers). Kan de Opdrachtgever bevestigen dat een tekortkoming van een onderaannemer/toeleverancier die wordt veroorzaakt door een gebeurtenis die de hoofdaannemer op grond van artikel 20.1 als overmacht zou kwalificeren (zoals extreme natuurverschijnselen of algemene uitval van infrastructurele diensten), eveneens als overmacht aan de zijde van de Leverancier wordt beschouwd?</p>	<p>Aanbestedende dienst benadrukt dat een tekortkoming van een toeleverancier die wordt veroorzaakt door een gebeurtenis die op grond van artikel 20.1 als overmacht kwalificeert, deze omstandigheden eveneens als overmacht aan de zijde van de leverancier worden beschouwd, voor zover de leverancier de betreffende gebeurtenis aantoonbaar niet kon voorkomen en de gevolgen aantoonbaar niet kon beperken.</p>
12.	Gibit 2025, Artikel 20.3	<p>M.b.t. artikel 20.3 GIBIT 2025</p> <p>Leverancier doet zaken met meerdere gemeenten die allen de GIBIT hanteren. Een eventueel behaald voordeel kan daardoor niet uitsluitend aan één aanbestedende dienst worden toegerekend.</p> <p>Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen zodat rekening wordt gehouden met het pro-rata aandeel per opdrachtgever.</p>	<p>De GIBIT 2025 is recent ingevoerd, waardoor aanbestedende dienst extra terughoudend is om direct na invoering uitzonderingen te maken die de uniformiteit ondermijnen.</p> <p>De aanbestedende dienst volgt de standaardregeling en ziet geen aanleiding om artikel 20.3 aan te passen. De wijze waarop een</p>

		Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	leverancier eventuele voordelen verdeelt over zijn klanten is een interne aangelegenheid van de leverancier.
13.	Gibit 2025, Artikel 21.10	<p>M.b.t. artikel 21.10 GIBIT 2025</p> <p>In artikel 21.7 vrijwaart Leverancier Opdrachtgever tegen IE-inbreuken en krijgt de Leverancier de exclusieve regie over de afhandeling van aanspraken van derden. Artikel 21.8 biedt vervolgens specifieke herstelmaatregelen ('right to cure') om de continuïteit van het gebruik voor de Opdrachtgever te waarborgen. Artikel 21.10 staat de Opdrachtgever echter toe direct te ontbinden bij een enkele bewering van een derde. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ontbinding op grond van artikel 21.10 slechts als ultimatum remedium kan worden gehanteerd, nadat de Leverancier een redelijke termijn is gegund om de inbreuk te herstellen middels de opties in artikel 21.8, of indien herstel technisch of juridisch onmogelijk blijkt?</p>	<p>De GIBIT 2025 is recent ingevoerd, waardoor aanbestedende dienst extra terughoudend is om direct na invoering uitzonderingen te maken die de uniformiteit ondermijnen.</p> <p>Deze laatste bepaling is met name bedoeld om de schade voor Opdrachtgever te kunnen beperken. Opdrachtgever moet een aansprakelijkstelling immers in de administratie opnemen en heeft zodoende een (boekhoudkundige) prikkel om de (vermeende) inbreuk zo snel mogelijk te (kunnen) staken. De mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden na een beweerde schending van intellectuele eigendomsrechten door derden in lid 10 is opgenomen vanwege de potentieel grote gevolgen van zo'n claim. Opdrachtgever kan als gevolg daarvan worden geconfronteerd met onder andere beslaglegging op alle inbreukmakende zaken. Bovendien kan (beweerde) rechthebbende schade claimen voor gederfde licentievergoedingen. Dat voor ontbinding een bewering volstaat, en geen in rechte vastgestelde schending van het IE nodig is, heeft ermee te maken dat de kosten bij een voortdurende schending van IE-rechten zeer snel kunnen oplopen, terwijl juridische procedures om de schending definitief vast te stellen zeer lang kunnen lopen.</p> <p>Derhalve stemt Opdrachtgever niet in met de aanpassingen.</p>

14.	Gibit 2025, Artikel 25	<p>M.b.t. artikel 25 GIBIT 2025 (Software Bill of Materials)  Artikel 25 verplicht Leverancier een Software Bill of Materials (SBOM) op te stellen en kosteloos beschikbaar te stellen.</p> <p>Welk detailniveau en format verwacht aanbestedende dienst voor de SBOM? Is aanbestedende dienst bereid het minimale format en detailniveau te specificeren in de Overeenkomst, zodat inschrijvers de inspanning hiervan kunnen beoordelen?</p>	Conform het in 25.1 gestelde of door het overleggen van een certificaat (25.2).
15.	Gibit 2025, Artikel 25.3	<p>M.b.t. artikel 25 GIBIT 2025 (Software Bill of Materials)  Artikel 25 verplicht Leverancier een Software Bill of Materials (SBOM) op te stellen en kosteloos beschikbaar te stellen.</p> <p>Artikel 25.3 GIBIT 2025 bepaalt dat onderdelen van de SBOM niet verstrekt hoeven te worden indien dit een aantoonbaar cyberveiligheidsrisico oplevert (bijv. risico op reverse engineering). Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de beoordeling of een onderdeel een cyberveiligheidsrisico vormt primair bij Leverancier ligt, en dat aanbestedende dienst dit oordeel niet eenzijdig mag verwerpen zonder onderbouwing?</p>	Dat bevestigt aanbestedende dienst, met dien verstande dat leverancier haar oordeel dient te motiveren aan opdrachtgever.
16.	Gibit 2025, Artikel 27.10	<p>M.b.t. artikel 27.10 GIBIT 2025  Artikel 27.10 biedt de mogelijkheid tot ontbinding bij verzuim. Bij SaaS-dienstverlening heeft Leverancier reeds substantiële prestaties verricht (implementatie, inrichting, datamigratie) die niet ongedaan kunnen worden gemaakt.</p>	Aanbestedende dienst houdt vast aan de bepaling.

		<p>In vergelijkbare aanbestedingen hebben aanbestedende diensten bevestigd dat reeds verrichte SaaS-prestaties die een zelfstandige waarde vertegenwoordigen niet onder de ongedaanmakingsverplichting vallen.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ontbinding van de Overeenkomst op grond van artikel 27 GIBIT 2025 slechts werking heeft voor verplichtingen die na het moment van ontbinding zijn ontstaan; en</li> <li>2. voor reeds verrichte en geaccepteerde ICT-prestaties die een zelfstandige waarde vertegenwoordigen geen ongedaanmakingsverplichting geldt?</li> </ol>	
17.	1.30	Bent u akkoord om de huidige passage te vervangen door: 'Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT-prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier.'?	Aanbestedende dienst kan het voorstel niet plaatsen bij 1.30.
18.	2.3	Bent u akkoord om de laatste zin van het artikel te laten vervallen, zodat het mogelijk blijft om later aanvullende voorwaarden of bepalingen van toepassing te verklaren? Dit is noodzakelijk om in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen en gewijzigde wet- en regelgeving.	Aanbestedende dienst heeft in de overeenkomst een herzieningsclausule opgenomen om in te kunnen spelen op ontwikkelingen en gewijzigde wet- en regelgeving. Het artikel wordt niet gewijzigd.
19.	2.3	Bent u akkoord dat de NL Digital Voorwaarden leidend zijn boven de bepalingen van de GIBIT en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst? Dit is voor ons als leverancier belangrijk omdat de NL Digital Voorwaarden specifiek zijn toegesneden op onze dienstverlening en actuele marktstandaarden. Hierdoor ontstaat duidelijkheid over rechten en verplichtingen, wordt	Daartoe is aanbestedende dienst niet bereid.

		juridische onzekerheid verminderd en kunnen wij onze diensten conform de overeengekomen kaders efficiënt en veilig leveren.	
20.	4,2	Bent u akkoord dat de fatale termijn voor afronding van de implementatie uitsluitend geldt indien beide partijen hun verplichtingen en redelijke medewerking conform de overeenkomst hebben nagekomen?	Het ligt voor de hand dat dergelijke zaken voor het verstrijken van de fatale termijn reeds aanhangig zijn gemaakt bij opdrachtgever. Enkel een beroep achteraf op een dergelijke situatie wordt niet geaccepteerd.
21.	6,8	Bent u akkoord dat kosten voor aanpassingen aan het applicatielandschap tijdens de implementatie alleen voor rekening van de leverancier komen indien deze aanpassingen voortvloeien uit informatie die voorafgaand aan de overeenkomst door opdrachtgever is verstrekt en redelijkerwijs door leverancier kon worden voorzien?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.
22.	9.8i	Bent u bereid te bevestigen dat artikel 9.5 sub i) uitsluitend toepassing vindt bij een substantiële tekortkoming die aan de leverancier kan worden toegerekend, conform artikel 6:265 BW? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in dit geval van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	Dit lid zal enkel bij een substantiële tekortkoming toegepast worden, waarbij opdrachtgever het recht behoudt om een tekortkoming gemotiveerd als substantieel te duiden.
23.	11,11	Is de Aanbestedende Dienst bereid om naast de drie genoemde opties ook de mogelijkheid op te nemen om de vergoeding te weigeren zonder beëindiging van de overeenkomst? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	Voor aanbestedende dienst is de vraag niet duidelijk. Het verzoek om bij de 2e vragenronde een uitgewerkt tekstvoorstel in te dienen.
24.	12.1iv	Inschrijver zal zich inspannen om blijvend te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving. Wij stellen echter voor dat partijen per situatie afspraken maken over prioriteit, doorlooptijd en eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met deze werkwijze?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

25.	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?	Nu leverancier dient te garanderen, is het niet onredelijk dat leverancier op verzoek aantoont dat een gebrek niet aan haar te wijten is.
26.	17,4	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?	Zie het antwoord op vraag 9 van dit onderdeel.
27.	17,4	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?	Daartoe is aanbestedende dienst bereid met dien verstande dat directe schade als volgt gedefinieerd wordt: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden; b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden d) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen;

			<p>e) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</p> <p>f) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</p> <p>Al het andere blijft gehandhaafd.</p>
28.	19,4	De aanbestedende dienst zal geen prijsinformatie delen met derden, zoals gemeenten, gelieerde rechtspersonen of samenwerkingsverbanden. Artikel 19.4 geldt hiervoor niet, tenzij er vooraf expliciet een andere afspraak is gemaakt. Voor alle overige informatie uit artikel 19.4 geldt dat delen alleen gebeurt na overleg en met toestemming van de leverancier. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?	Zie het antwoord op vraag 10 van dit onderdeel.
29.	20,2	In artikel 20.2 staat wat wel en niet onder overmacht valt. Wij willen graag verduidelijken dat storingen bij onze externe hostingpartij ook als overmacht worden beschouwd, omdat wij daar geen invloed op hebben. Bent u akkoord dat dergelijke storingen onder overmacht vallen?	Daar is aanbestedende dienst niet toe bereid.
30.	21,4	Ter voorkoming van misverstanden verzoeken wij u te bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur, zoals bedoeld in artikel 21.4, 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?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.

31.	37.2	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?	De SLA van leverancier dient conform GIBIT en aanbestedingsdocumenten, waaronder het programma van eisen aangepast te worden.
-----	------	---	---

**Bijlagen:**

- Conceptovereenkomst
- Prijsformulier