

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Sociaal intranet
Betreft:	Vragen openbare aanbesteding Sociaal intranet ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	18-jun-26

Nummer	Document / Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van Eisen (Bijlage 1) E63	Indien eis E63 strikt geïnterpreteerd moet worden als een verplichte native app uit de stores, betekent dit dat wij (en mogelijk andere efficiënte open-source aanbieders wiens totale kostenplaatje significant onder uw budget ligt) ons helaas genoodzaakt zien om niet in te schrijven op deze aanbesteding. Is de gemeente Zaanstad bereid om de marktwerking te vergroten en deze harde eis te versoepelen naar een geoptimaliseerde mobiele webapp, zodat u kunt kiezen voor een kwalitatief hoogwaardig en kostenefficiënt platform?	De aanbestedende dienst handhaaft eis E63 ongewijzigd. Een Progressive Web App (PWA), een geoptimaliseerde mobiele webapp of een link/bladwijzer op het apparaat worden niet als gelijkwaardig alternatief geaccepteerd. De gemeente Zaanstad heeft bewust gekozen voor een native app, omdat dit de meest betrouwbare wijze is om de gewenste gebruikerservaring te garanderen. Een native app biedt volledige en consistente ondersteuning van alle functionaliteiten, ongeacht het besturingssysteem van het apparaat. Op basis van onze eigen infrastructuur en het apparatenpark binnen de gemeente is een native app de oplossing die het beste aansluit op deze behoeften.
2	Export data	Wat zijn de mogelijkheden van export van data uit uw huidige intranet? In welke format wordt de data aangeboden? Wat is de naam van het huidige intranet/aanbieder?	Wij verwijzen u naar de antwoorden op vraag 30 en vraag 42 uit vragenronde 1, die reeds antwoord geven op deze vragen. Uit het antwoord op vraag 30 volgt dat de beschikbare exportmogelijkheden afhankelijk zijn van wat de huidige leverancier in een algemeen leesbaar en overdraagbaar formaat kan aanleveren. De gemeente kan op dit moment geen uitspraken doen over de specifieke exportformaten, omdat dit in de implementatiefase in overleg wordt bepaald op basis van wat exporteerbaar blijkt te zijn. De naam van de huidige leverancier is Embrace. Over het specifieke softwarepakket of CMS worden in het kader van deze aanbesteding geen nadere mededelingen gedaan.
3	Verwijzing: vraag 15 uit Eerste NvI van 18 mei 2026 — Aansprakelijkheid voor boetes en sancties - proportionaliteit en maximering	Gegadigde neemt kennis van de toelichting van Opdrachtgever. Gegadigde wenst echter een fundamenteel juridisch onderscheid te maken dat in het antwoord van Opdrachtgever niet wordt geadresseerd, maar dat voor de toepassing van artikel 17.5 onder iv bepalend is. Op grond van de AVG worden bestuurlijke boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd aan de verwerkingsverantwoordelijke dan wel de verwerker die de overtreding heeft begaan. Indien Gegadigde als verwerker haar verplichtingen uit de AVG of de verwerkersovereenkomst schendt, legt de AP de boete op aan Gegadigde zelf, niet aan Opdrachtgever. Artikel 17.5 onder iv is aldus in de kern alleen relevant voor de specifieke situatie waarin (i) de AP de boete oplegt aan Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke, én (ii) die boete (mede) het gevolg is van een aan Gegadigde toerekenbare tekortkoming. Juist in die situatie voorziet artikel 17.5 onder iv sub 1 in een doorschuifmechanisme, waarbij als aanvullende voorwaarde geldt dat de boete ook rechtstreeks aan Leverancier had kunnen worden opgelegd maar niet is opgelegd. Dit is een reeds in de bepaling zelf opgenomen proportionaliteitseis. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om beantwoording van de volgende concrete vragen: 1. Is Opdrachtgever bereid een maximeringsgrondslag op te nemen voor het in artikel 17.5 onder iv bedoelde verhaal, waarbij de aansprakelijkheid van Leverancier wordt beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 17.4?	Nee, Opdrachtgever is niet bereid om het in artikel 17.5 onder iv bedoelde verhaal te maximeren tot de aansprakelijkheidslimiet van artikel 17.4. De reden daarvoor is dat artikel 17.5 onder iv ziet op een specifieke categorie schade, namelijk door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Opdrachtgever opgelegde bestuurlijke boetes, voor zover deze het gevolg zijn van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming. Het betreft daarmee geen algemene contractuele aansprakelijkheid, maar een bijzondere regeling voor de situatie waarin Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke wordt aangesproken vanwege handelen of nalaten van Leverancier. Daarbij geldt bovendien dat de bepaling reeds een begrenzing en proportionaliteit bevat, omdat verhaal slechts aan de orde is voor zover: 1) de boete aan Opdrachtgever is opgelegd, 2) sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming, en 3) de boete verband houdt met een overtreding die ook rechtstreeks aan Leverancier had kunnen worden toegerekend. Opdrachtgever acht deze regeling passend en proportioneel en ziet daarom geen aanleiding om hiervoor alsnog de algemene limitering van artikel 17.4 van toepassing te verklaren.

4	Verwijzing: vraag 17 uit Eerste NvI van 18 mei 2026 - Aanvullende risicobeheersingsmaatregelen in standaard AI-componenten	Gegadigde neemt kennis van het standpunt van Opdrachtgever en erkent diens verantwoordelijkheid als overheid voor een veilige en rechtmatige inzet van AI. Gegadigde levert haar AI-componenten echter als gestandaardiseerde SaaS-dienst aan meer dan 400 opdrachtgevers. Aanpassingen aan de AI-componenten zelf op verzoek van één individuele opdrachtgever zijn structureel niet mogelijk, omdat elke wijziging in de onderliggende AI-architectuur doorwerkt in de dienstverlening aan alle overige afnemers. Dit is inherent aan het SaaS-model en vormt een absolute belemmering die losstaat van de bereidheid van Gegadigde om anderszins aan de behoeften van Opdrachtgever tegemoet te komen. 1. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om beantwoording van de volgende concrete vragen: 1. Gegadigde vraagt aan Opdrachtgever hoe de in artikel 14.2 opgenomen mogelijkheid om aanpassingen in het AI-systeem zelf te verlangen zich verhoudt tot het gegeven dat Leverancier een gestandaardiseerde SaaS-dienst levert waarbij klantspecifieke wijzigingen in de AI-architectuur structureel niet mogelijk zijn, en acht Opdrachtgever een leverancier die uitsluitend een standaard SaaS-product aanbiedt daarmee überhaupt in staat aan deze bepaling te voldoen?	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 14.2 ongewijzigd, maar verduidelijkt de strekking van deze bepaling naar aanleiding van de gestelde vraag. Artikel 14.2 verplicht de leverancier niet tot klantspecifieke wijzigingen in de onderliggende AI-architectuur. De bepaling ziet op de verplichting van de leverancier om aanvullende risicobeheersingsmaatregelen mogelijk te maken. Zoals reeds aangegeven in het antwoord op vraag 17 uit vragenronde 1, kan daarbij gedacht worden aan het uitsluiten van bepaalde gegevens of informatiebronnen, afspraken over subverwerkers, of het beperken van bepaalde gegevensstromen. De aanbestedende dienst erkent dat een gestandaardiseerde SaaS-leverancier geen klantspecifieke aanpassingen aan de AI-kern kan doorvoeren. Dit wordt niet verlangd. Wat wel wordt verlangd, is dat de leverancier in staat is om op configuratie- en procesniveau zodanige maatregelen te treffen dat de gemeente haar verantwoordelijkheden als verwerkingsverantwoordelijke kan waarmaken. Inschrijvers die uitsluitend AI-functionaliteit van laag risico aanbieden volgens de AI Act — en waarbij de hierboven genoemde maatregelen afdoende zijn — kunnen daarmee voldoen aan artikel 14.2. Het is aan de inschrijver om in zijn inschrijving te onderbouwen op welke wijze hij aan deze verplichting invulling geeft.
5	Verwijzing: vraag 23 uit Eerste NvI van 18 mei 2026 — Fatale termijnen bij implementatie en levering van Updates/Upgrades in verband met wet- en regelgeving	Gegadigde begrijpt dat Opdrachtgever hecht aan continuïteit van dienstverlening en vasthoudt aan de fatale termijnen. Gegadigde wijst er echter op dat artikel 4.3 geen onderscheid maakt naar de aard, omvang of complexiteit van de vereiste aanpassingen, noch naar de mate waarin op de datum van inwerkingtreding reeds voldoende regelgevende duidelijkheid bestaat. De bepaling kwalificeert elke termijn die samenhangt met implementatie of levering van Updates en/of Upgrades in verband met wet- en regelgeving automatisch en zonder uitzondering als fataal. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om beantwoording van de volgende concrete vragen: 1. Op welke wijze voorziet Opdrachtgever in situaties waarin op de datum van inwerkingtreding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving nog geen uitvoeringspraktijk, toezichthouderrichtlijnen of rechterlijke uitspraken beschikbaar zijn die noodzakelijk zijn voor de concrete technische implementatie, en hoe verhoudt de fatale termijn zich in dat geval tot de inspanningsverplichting van Leverancier? 2. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat het niet tijdig doorvoeren van een update die wordt veroorzaakt door onduidelijkheid in regelgeving, late publicatie van nadere uitvoeringsregels, of het ontbreken van tijdige toelichting door de bevoegde autoriteiten, buiten de risicosfeer van Leverancier valt?	Opdrachtgever onderkent dat zich situaties kunnen voordoen waarin bij inwerkingtreding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving nog onvoldoende uitvoeringspraktijk of nadere duiding beschikbaar is. In dergelijke gevallen geldt dat van Leverancier wordt verwacht dat hij tijdig en aantoonbaar anticipeert op de relevante ontwikkelingen en, waar nodig, in overleg treedt met Opdrachtgever over de wijze en fasering van implementatie. De kwalificatie van termijnen als fataal laat onverlet dat de beoordeling van een eventuele tekortkoming mede plaatsvindt aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval, waaronder de mate van beschikbare duidelijkheid en de vraag wat redelijkerwijs van een professioneel en deskundig leverancier mag worden verwacht. Opdrachtgever is niet bereid in algemene zin te bevestigen dat de door Gegadigde genoemde omstandigheden buiten de risicosfeer van Leverancier vallen. Dit is afhankelijk van de specifieke situatie. Wel geldt dat bij de beoordeling van eventuele aansprakelijkheid of tekortkoming rekening wordt gehouden met factoren zoals onduidelijkheid in regelgeving, het moment van beschikbaar komen van nadere uitvoeringsregels en de mate waarin Leverancier redelijkerwijs invloed kon uitoefenen op tijdige implementatie. De contractuele systematiek biedt daarmee voldoende ruimte voor een proportionele beoordeling.
6	Vervolg vraag vragenronde 1	Een intranet werkt pas echt goed als het voor iedereen toegankelijk is. Dat is een wettelijke vereiste aan al jullie websites en dus ook het intranet. Is het daarom niet logischer om het voldoen aan de WCAG 2.1 AA zonder uitzonderingen op te nemen als eis? Alleen dan is het voor uw organisatie mogelijk een partij te selecteren die écht voldoet, voor alle collega's.	Wij verwijzen naar het antwoord op de vergelijkbare vraag uit vragenronde 1. De eis blijft ongewijzigd. De aanbestedende dienst acht de huidige formulering passend en ziet geen aanleiding om de eis verder aan te scherpen. Het voorstel wordt niet overgenomen.
7	Vervolg vraag vragenronde 1	Goed om te zien dat jullie het belang van het archiveren van jullie intranet erkennen! Voor veel van onze opdrachtgevers is dit steeds belangrijker en daarom zien wij het als onze taak om de markt hierin tegemoet te treden en hiervoor faciliteiten in de applicatie in te bouwen. Mag dit niet worden vereist van leveranciers? Het is immers een verplichting voor haar opdrachtgevers. En zijn jullie daarom niet bereid het alsnog op te nemen als eis?	Wij verwijzen naar het antwoord op vraag 52 uit vragenronde 1. De aanbestedende dienst handhaaft dit standpunt ongewijzigd. Archiveringsfunctionaliteit is bewust niet als harde eis opgenomen, maar wordt meegewogen via het Programma van Wensen (W18, W19, W20). Het voorstel om dit alsnog als eis op te nemen wordt niet overgenomen.
8	Vervolg vraag vragenronde 1	Mogen we aannemen dat een 'app' dan wel een PWA (Progressive Web App) mag zijn. Dat is verre van een gewone responsieve webapplicatie en is één-op-één vergelijkbaar met een native app. Inclusief pushmededelingen, zonder browserbalk, plaatsing op het homescreen e.d. Sterker nog, zou PWA geen eis mogen zijn omdat er een belangrijk voordeel boven een 'algemene native intranet app' is en dat is branding. Met een PWA is het mogelijk om je eigen icoon en naam te geven. Dat is niet mogelijk met een 'native app' van een intranetleverancier omdat bijv. Apple het niet toestaat om meerdere Apps met zelfde code/inhoud te submitten in de store.	De aanbestedende dienst handhaaft eis E63 ongewijzigd. Een PWA, een geoptimaliseerde mobiele webapp of een link/bladwijzer op het apparaat worden niet als gelijkwaardig alternatief geaccepteerd. De gemeente Zaanstad heeft bewust gekozen voor een native app, omdat dit de meest betrouwbare wijze is om de gewenste gebruikerservaring te garanderen. Een native app biedt volledige en consistente ondersteuning van alle functionaliteiten, ongeacht het besturingssysteem van het apparaat. Op basis van onze eigen infrastructuur en het apparatenpark binnen de gemeente is een native app de oplossing die het beste aansluit op deze behoeften.

9	Vervolg vraag vragenronde 1	Door deze wens op deze wijze te stellen is een leverancier in staat om 'migratie van non-EU van het (SaaS-)platform, maar EU platform' op de roadmap te zetten zonder dat jullie als Opdrachtgever hier zeggenschap over hebben. W17 en de antwoorden in NVI ronde 1 en 2 geeft onzes inziens veel vrijheid om deze met 'Ja' te beantwoorden. Dient een Gemeente als Zaanstad niet voorop te lopen met betrekking tot het vraagstuk datasoevereiniteit en een oplossing aan te nemen die reeds op dit moment bewezen 100% Nederlandse/Europese roots heeft, niet alleen in de operatie maar zelfs op eigenaarsniveau? We zien deze wens reeds bij andere overheden en nutsbedrijven als keiharde eis in de uitvragen verschijnen. We verzoeken daarom ook deze wens aan te passen, of als zodanig te verscherpen. Het alternatief is er namelijk al!	De aanbestedende dienst handhaaft W17 als wens. Het voorstel om deze wens om te zetten naar een harde eis wordt niet overgenomen. De gemeente Zaanstad hecht aan de mogelijkheid van Europese hosting en het voorkomen van vendor lock-in. Tegelijkertijd is bewust gekozen voor een wensenformulering, omdat de markt op dit punt divers is en de gemeente leveranciers de ruimte wil geven om aan te tonen of en op welke wijze zij aan deze wens kunnen voldoen. Leveranciers die hier volledig aan voldoen, worden daarvoor positief beoordeeld.
---	-----------------------------	--	---