

Algemene informatie

Aanbesteding: Financieel Informatiesysteem
Aanbestedende Dienst: gemeente Sittard-Geleen
Referentie: Z/25/781221
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 303 **Onderwerp:** Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.13

Vraag:
Leverancier levert geen escrow, en zal daarom niet kunnen inschrijven. Kunt u heroverwegen?

Antwoord:
Zoals vermeld in NVI 2, verklaart de aanbestedende dienst eis 0.13 niet meer van toepassing. Dat betekent dat een Escrow niet meer vereist is. Een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening van minimaal anderhalf jaar, zoals een concerngarantie en het kosteloos beschikbaar stellen van data in een gangbaar en leesbaar formaat bij beëindiging van de dienstverlening of discontinuïteit van inschrijver, wordt geaccepteerd als alternatief voor een traditionele escrowregeling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 3

Beantwoord op:
27 okt 2026

Percelen:
P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr. 304 **Onderwerp:** Bijlage 12. GIBIT Overeenkomst Financieel Informatiesysteem artikel 13 - 14.3 - ref 263 m.b.t. 10.9 GIBIT

Vraag:
Het leveren van support op issues na de go-live betaamt uit de beantwoording en het adresseren van vele, uiteenlopende vragen van klanten. Leverancier kan op voorhand niet voorzien welke vragen er op komen en of zij tot herstel in staat is. Issues kunnen samenhangen met de wijzigingen in systemen of inrichting bij een klant, of oorzaken van een issue vereisen verdergaand onderzoek. Een ICT omgeving is een complexe omgeving, waar oplossingen niet altijd voor de hand liggen. Kunt u als alternatief instemmen met het volgende proces:

Voor P1- en P2-incidenten spreken wij streeftermijnen af waarbinnen het incident moet zijn opgelost dan wel een werkbare tijdelijke oplossing beschikbaar moet zijn gesteld.

Indien een definitieve oplossing afhankelijk is van nader onderzoek of van handelingen van een derde partij, kan op basis van een inspanningsverplichting een streeftermijn worden overeengekomen voor het realiseren van een definitieve oplossing.

In dergelijke gevallen zal de Leverancier het incident actief beheren en waar nodig escaleren, regelmatig voortgangsupdates verstrekken en zich actief inspannen om tot een permanente oplossing te komen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met streeftijden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
305

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 27.11 - ref 268

Vraag:

Leverancier begrijpt niet waarom zij een risico moet nemen indien haar niets te verwijten valt. Opdrachtgever heeft dit ook niet voldoende uitgelegd. Indien de Overeenkomst niet in stand kan blijven, naar de mening van Opdrachtgever, kan de overeenkomst beëindigd worden, maar wel onder de verplichting om Leverancier te compenseren voor de gemiste inkomsten gedurende de resterende looptijd. Een andere uitkomst is eenvoudigweg in strijd met het normale recht. Dit artikel leidt daarnaast tot issues met de zogenoemde revenue recognition binnen de administratie van Leverancier, en is daarom ook niet acceptabel. Kunt u daarom heroverwegen?

Antwoord:

Verzoek wordt niet overgenomen. Artikel 27.11 voorziet in een noodzakelijke beëindigingsmogelijkheid indien de Overeenkomst wegens rechtmatigheids- of aanbestedingsrechtelijke redenen niet in stand kan blijven. Een verplichting tot vergoeding van gemiste toekomstige omzet is voor de aanbestedende dienst niet proportioneel en niet verenigbaar met een doelmatige besteding van publieke middelen. De door inschrijver genoemde gevolgen voor de interne financiële administratie leiden niet tot een ander oordeel. Daarom wordt de bepaling ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

306

Onderwerp:

Aanbestedingleidraad FIS 5.3.4.1. Kwaliteit

Vraag:

Een implementatieplanning gebaseerd op de fasen: Richten, Inrichten, Testen, Opleiden, Livegang en Nazorg. Wat bedoelt aanbestedende dienst met Richten? Inschrijver werkt met een best practice implementatie methodiek. Inschrijver zal de door aanbestedende dienst beschreven fasen opnemen in deze best practice implementatie methodiek. Is aanbestedende diest hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Met de fase 'Richten' bedoelt aanbestedende dienst de voorbereidende en richtinggevende fase van de implementatie. In deze fase worden onder andere de doelstellingen, scope, uitgangspunten, projectorganisatie, rollen en verantwoordelijkheden, planning en aanpak van de implementatie afgestemd en vastgesteld.

Daarnaast wordt van de werkgroepen gevraagd om samen met de opdrachtnemer de verschillen tussen de huidige en de toekomstige situatie te analyseren, zodat de benodigde veranderingen en aandachtspunten voor de implementatie tijdig in beeld worden gebracht.

Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dat inschrijver de beschreven fasen integreert in de eigen best practice-implementatiemethodiek, mits de gevraagde fasen herkenbaar en inhoudelijk herleidbaar blijven in de implementatieplanning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

307

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.13 - ref 271

Vraag:

Dit is een belangrijk punt voor Leverancier. Kunt u als alternatief instemmen met de service credits als gefixeerde schadevergoeding totdat 3 maanden achtereen de overeengekomen beschikbaarheid niet gehaald wordt? Daarnaast verplicht Leverancier zich om Opdrachtgever

voortdurend op de hoogte te houden van de voortgang van het incident, en zich maximaal in te spannen om de beschikbaarheid terug op het overeengekomen niveau te brengen. Is dit akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wijkt niet af van het reeds gegeven antwoord ref. 22 en 271.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
308

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.11 - ref 272

Vraag:

Kunt u instemmen met het volgende proces:

Voor P1- en P2-incidenten spreken wij streeftermijnen af waarbinnen het incident moet zijn opgelost dan wel een werkbaar tijdelijke oplossing beschikbaar moet zijn gesteld.

Indien een definitieve oplossing afhankelijk is van nader onderzoek of van handelingen van een derde partij, kan op basis van een inspanningsverplichting een streeftermijn worden overeengekomen voor het realiseren van een definitieve oplossing.

In dergelijke gevallen zal de Leverancier het incident actief beheren en waar nodig escaleren, regelmatig voortgangsupdates verstrekken en zich actief inspannen om tot een permanente oplossing te komen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met streeftijden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Ref.nr.
309

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.9 - ref 273 Nvl 2

Vraag:

Kunt u instemmen met het volgende proces:

Voor P1- en P2-incidenten spreken wij streeftermijnen af waarbinnen het incident moet zijn opgelost dan wel een werkbaar tijdelijke oplossing beschikbaar moet zijn gesteld.

Indien een definitieve oplossing afhankelijk is van nader onderzoek of van handelingen van een derde partij, kan op basis van een inspanningsverplichting een streeftermijn worden overeengekomen voor het realiseren van een definitieve oplossing.

In dergelijke gevallen zal de Leverancier het incident actief beheren en waar nodig escaleren, regelmatig voortgangsupdates verstrekken en zich actief inspannen om tot een permanente oplossing te komen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met streeftijden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
310

Onderwerp:

Nvl2 vraagnummer 289

Vraag:

"

U geeft aan dat momenteel twee administraties worden gevoerd voor begroting en realisatie en dat u openstaat voor een andere inrichting, mits de aansluiting geborgd blijft. In de door ons voorgestelde inrichting is het niet noodzakelijk om voor begroting en realisatie afzonderlijke administraties te voeren. Kunt u daarom bevestigen dat het is toegestaan om in de nieuwe situatie uit te gaan van één administratie?"

Antwoord:

Vanuit het oogpunt van beheersbaarheid, overzichtelijkheid en gebruiksgemak gaat de voorkeur uit naar één administratie. Daarbij is het wel essentieel dat de inrichting logisch en transparant is en dat de aansluiting tussen begroting en realisatie goed gewaarborgd blijft.

Of één administratie in de praktijk daadwerkelijk de meest geschikte oplossing is, kunnen wij op dit moment nog onvoldoende beoordelen. Dit is mede afhankelijk van de concrete inrichting en de mate waarin deze leidt tot een overzichtelijke en werkbare administratieve structuur, zonder onnodige complexiteit.

Op basis van de huidige inzichten is nog niet vast te stellen of in de nieuwe situatie kan worden volstaan met één administratie. Het is daarom van belang dat het systeem de flexibiliteit biedt om meerdere administraties te voeren. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met toekomstige ontwikkelingen, zoals de mogelijkheid om administraties voor gemeenschappelijke regelingen (GR'en) of penvoerderschappen in een separate omgeving te voeren. Hiermee wordt geborgd dat het systeem ook bij toekomstige beleidswijzigingen, veranderende inzichten of aanvullende administratieve verantwoordelijkheden voldoende flexibiliteit biedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

311

Onderwerp:

Vervolgvrage op NvI 2- #302 (eis 0.16)

Vraag:

"In antwoord op NvI2 -vraag #302 geeft de aanbestedende dienst aan onvoldoende inzicht te hebben in welke typen incidenten onder de genoemde prioriteiten vallen. Inschrijver licht daarom zijn incidentclassificatie nader toe.

Volgens de standaard SLA van inschrijver geldt: een Prioriteit 1-incident betreft een storing waardoor productieprocessen ernstig worden verstoord of de SaaS-dienst niet of nauwelijks bruikbaar is. Voor dergelijke incidenten wordt direct gestart met analyse en herstelwerkzaamheden, indien nodig ook buiten reguliere werktijden, waarbij in meer dan 95% van de gevallen binnen één werkdag een oplossing of workaround beschikbaar is. Prioriteit 2 betreft ernstige verstoringen zonder volledige procesuitval, met herstel binnen maximaal tien werkdagen. Vragen, wensen en niet-kritieke verstoringen worden als Prioriteit 3 behandeld.

De in eis 0.16 genoemde oplostijden vereisen daarentegen dat incidenten binnen 4, 8 of 40 uur definitief zijn opgelost. Voor standaard SaaS-software is dit niet altijd realistisch, omdat een structurele oplossing afhankelijk kan zijn van analyse, ontwikkeling, testen, acceptatie, gecontroleerde uitrol en in voorkomende gevallen van externe leveranciers of platformpartijen. Ook blijkt uit de classificatie in eis 0.16 dat zelfs een niet-beschikbaar kritisch onderdeel voor een individuele medewerker als ""Minor"" wordt aangemerkt, terwijl daarvoor alsnog een definitieve oplossing binnen 40 uur wordt vereist.

Aangezien inschrijver een uniforme SaaS-dienst levert aan alle klanten en geen klantspecifieke SLA's of afwijkende prioriteiten hanteert, is het voor inschrijver essentieel om zijn standaard classificatie, respons-, workaround- en hersteltijden te blijven hanteren.

Kan de aanbestedende dienst daarom bevestigen dat wordt voldaan aan eis 0.16 indien inschrijver zijn standaard SLA-prioriteiten en bijbehorende reactie-, workaround- en hersteltijden hanteert, zoals opgenomen in de SLA? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de aanbestedende dienst te motiveren hoe de gevraagde definitieve oplostijden zich verhouden tot de zin in deze eis: ""Indien de opdrachtnemer gemotiveerd kan onderbouwen dat gevraagde oplostijden niet marktconform of realistisch zijn, vindt hierover overleg plaats met de aanbestedende dienst. ""

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
312

Onderwerp:

Vervolgvrage op Nvl 2- #297

Vraag:

"Inschijver heeft de SaaS voorwaarden gestuurd.

Vraag: Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het van toepassing verklaren van de SaaS-voorwaarden van inschrijver als laagst gerangschikt document in artikel 1 van de overeenkomst (bijlage 12), in afwijking van de bepaling in artikel 1 dat algemene voorwaarden van leverancier niet van toepassing zijn?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan de door de vraagsteller voorgestelde SaaS-voorwaarden niet van toepassing verklaren op de aanbesteding. Deze voorwaarden zijn opgesteld vanuit de belangen van één marktpartij en zijn daardoor niet passend voor alle (potentiële) inschrijvers.

De aanbestedende dienst is wel bereid om, na gunning, te beoordelen of de SaaS-voorwaarden van de voorgenomen opdrachtnemer aanvullend van toepassing kunnen worden verklaard. Indien daarvan sprake is, zullen deze voorwaarden in de rangorde van contractdocumenten als laatste worden opgenomen.

Voorwaarde daarbij is dat deze SaaS-voorwaarden niet in strijd zijn met de aanbestedingsstukken, waaronder de aanbestedingsleidraad, de daarbij behorende bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

313

Onderwerp:

Vervolg vraag op Nvl 2- #298 en #231 (eis 6.38)

Vraag:

"In antwoord op Nvl-vraag 231 lijkt de aanbestedende dienst te erkennen dat een initiële melding niet binnen 4 uur hoeft plaats te vinden en dat nadere informatie kan worden verstrekt naarmate het onderzoek vordert. Inschrijver waardeert deze verduidelijking, maar constateert n.a.v. #298 dat eis 6.38 ongewijzigd blijft voorschrijven dat reeds een vermoeden van een cybersecurity-incident binnen vier uur moet worden gemeld.

Inschrijver acht dit onredelijk en disproportioneel. Een vermoeden is immers nog geen vastgesteld incident en zeker niet per definitie een incident dat relevant is voor opdrachtgever. Bovendien gaat deze verplichting verder dan de systematiek van NIS2 en de Cyberbeveiligingswet, waarin deze 4 uur niet terug komt en ruimte bestaat voor beoordeling en kwalificatie van incidenten voordat vervolgmeldingen plaatsvinden.

Een ruimere termijn doet geen afbreuk aan eventuele wettelijke meldverplichtingen van opdrachtgever, aangezien dergelijke termijnen pas aanvangen nadat opdrachtgever door opdrachtnemer is geïnformeerd.

Kan de aanbestedende dienst daarom bevestigen dat eis 6.38 zo mag worden uitgelegd dat opdrachtnemer opdrachtgever onverwijld informeert nadat redelijkerwijs is vastgesteld dat sprake is van een cybersecurity-incident dat gevolgen kan hebben voor opdrachtgever, waarbij aanvullende informatie wordt verstrekt zodra deze beschikbaar komt? Indien niet, verzoeken wij te motiveren waarom aanbestedende dienst wenst af te wijken van gedende wetgeving cq richtlijnen.

"

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Het doel van deze eis blijft dat opdrachtgever zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd zodra sprake is van een vermoeden van een cybersecurity-incident dat gevolgen kan hebben voor de dienstverlening, systemen of gegevens van opdrachtgever. Zodra bij opdrachtnemer dit vermoeden ontstaat, wordt deze verzocht binnen een halve werkdag, dus binnen 4 uur de aanbestedende dienst te informeren over een vermoedelijk incident. Voor de initiële melding binnen vier uur wordt geen volledig onderzoek, root-cause analyse of uitgewerkt impactrapport verlangd. De opdrachtgever ontvangt graag een informatienotitie nadat opdrachtnemer een vermoeden heeft binnen 4 uur nadat het vermoeden ontstaat.

De termijn van vier uur ziet uitsluitend op het melden van het vermoeden van een incident en de op dat moment beschikbare informatie. Nadere informatie over aard, omvang, impact, oorzaak en getroffen maatregelen kan worden aangeleverd zodra deze redelijkerwijs beschikbaar komt. Natuurlijk bestaat de kans dat het vermoeden ongeldig bleek, dat kan ook een conclusie zijn van de informatienotitie. Dit is met reeds andere leveranciers al van toepassing en ook niet onredelijk

en niet disproportioneel gebleken vanuit de optiek van aanbestedende dienst. Deze eis geldt standaard voor alle digitale informatievoorsieningsdiensten en wordt ook toegepast. Dit wijkt niet af van wetgeving en de werkwijze van de aanbestedende dienst. Bovendien heeft de interne dienstverlening de ruimte nodig om regie en sturing te geven op onze vermoedelijk geleepte data. Dit kan voorbereidend op de CBW meldplicht en AVG meldplicht zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 3

Beantwoord op:

27 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem