

Algemene informatie

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

Toelichting:

Let op: bij deze Nota van Inlichtingen is een nieuwe versie van bijlage 6. en bijlage 11. geüpload. De oude versies zijn vervallen.

Vraag en antwoord

Ref.nr.
262

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.13

Vraag:

Leverancier levert geen SaaS-escrow. Indien deze eis gehandhaafd blijft zal Leverancier niet kunnen inschrijven.

Antwoord:

De aanbestedende dienst verklaart eis 0.13 niet meer van toepassing. 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 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
263

Onderwerp:

Bijlage 12. GIBIT Overeenkomst Financieel Informatiesysteem artikel 13 - 14.3 m.b.t. 10.9 GIBIT

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat ten aanzien van de herstel verplichtingen, hiervoor wel een streeftermijn kan worden overeengekomen, maar dat de verplichtingen van Leverancier mede zien op actieve opvolging, escalatie en communicatie over het incident, waarbij wel wordt toegewerkt naar herstel, maar zonder dat dat als resultaatsverplichting zal gelden? Het is voor Leverancier eenvoudigweg niet mogelijk om herstel als resultaatsverplichting op zich te nemen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst wijkt niet af. Zie de reeds gepubliceerde vraag en antwoorden ref 8 en 23. Indien de vraagsteller zich hiermee niet kan conformeren ontvangt de aanbestedende dienst

graag een nadere toelichting op "Het is voor Leverancier eenvoudigweg niet mogelijk".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
264

Onderwerp:

Bijlage 12. GIBIT Overeenkomst Financieel Informatiesysteem artikel 8.6

Vraag:

Leverancier verzoekt heroverweging. Zij heeft met geen enkele van haar (duizenden) klanten een andere regeling dat de voorgestelde regeling overeengekomen. Dat zou ook niet te managen zijn.

Antwoord:

In afwijking van het antwoord op vraag/ antwoord ref 10. wordt artikel 8.6 uit bijlage 12. GIBIT Overeenkomst Financieel Informatiesysteem verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
265

Onderwerp:

Bijlage 12. GIBIT Overeenkomst Financieel Informatiesysteem artikel 6.2

Vraag:

Leverancier zal de ICT Prestatie onderhouden en actueel houden, maar mogelijk hebben opvolgende versies van de ICT normen en standaarden dusdanig specifieke en nieuwe eisen dat deze redelijkerwijs niet vallen onder het normale onderhoud. Kunt u ermee instemmen dat Partijen in zo'n geval overleggen, en gezamenlijke afspraken hierover maken?

Antwoord:

Het blijft een vereiste dat applicatie van Inschrijver vanaf het moment van inschrijving voldoet aan de actuele Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, zoals vermeld in de overeenkomst. Indien een nieuwe versie van de ICT normen en standaarden dusdanig specifieke en nieuwe eisen stelt dat deze redelijkerwijs niet vallen onder het normale onderhoud, kunnen Partijen in onderling overleg afspraken maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
266**Onderwerp:**

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 29.10

Vraag:

Leverancier kan niet op voorhand akkoord gaat met welke splitsing of gedeeltelijk overdracht dan ook. Zij zal niet op onredelijke gronden haar toestemming onthouden, maar zij wenst wel dat beide Partijen in zo'n geval eerst met elkaar overleggen en instemmen. Kunt u uw antwoord heroverwegen?

Antwoord:

In afwijking van het antwoord op vraag/ antwoord ref 14. is met betrekking tot artikel 29.10 van de GIBIT voorwaarden wederzijdse toestemming nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
267**Onderwerp:**

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 29.4

Vraag:

Leverancier heeft met name bezwaar tegen de woorden "zonder belemmeringen". Leverancier kan niet instaan voor de voortdurende ICT Prestatie zonder belemmeringen. Dat suggereert een vergaande verplichting van Leverancier, terwijl zij enkel dat data teruglevert bij een exit, en kan ondersteunen bij een exit. Indien u niet akkoord gaat met deze wijze van het uitvoering geven aan een exit, kunt u dan aangeven op welke wijze Leverancier zou moeten voldoen aan de woorden "zonder belemmeringen"?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat er vanuit dat uw vraag betrekking heeft op artikel 29.5.

"zonder belemmeringen" betekent volgens de aanbestedende dienst vooral dat de opdrachtnemer geen technische, organisatorische, contractuele of praktische obstakels mag laten bestaan die een normale overgang naar een vergelijkbare ICT-prestatie verhinderen of onredelijk bemoeilijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
268

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 27.11

Vraag:

Leverancier begrijpt het antwoord niet. Hoe zouden wijzigingen in regels omtrent verjaring, aansprakelijkheid of ontbinding dusdanig kunnen wijzigen dat de Overeenkomst daarmee in strijd zou komen, op grond waarvan de Overeenkomst beëindigd zou kunnen worden. Kunt u er mee instemmen dat dit artikel alleen ziet op de situatie dat Leverancier zelf niet meer aan de eisen van de aanbesteding voldoet, zoals bijvoorbeeld als Leverancier gesantioneerd wordt? Andere wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen niet voor rekening komen van Leverancier.

Antwoord:

Zowel de ICT-prestatie als Opdrachtnemer dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Indien wijzigingen in wet- en regelgeving gevolgen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst, ligt het in beginsel op de weg van Opdrachtnemer om de dienstverlening hierop aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
269

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 21.8

Vraag:

Leverancier verzoekt heroverweging. Het zou theoretisch eenvoudigweg onmogelijk kunnen zijn om de overeenkomst voort te zetten als daarmee een voortdurende schending van ie-rechten aan de orde zou zijn.

Antwoord:

Het doel dat de aanbestedende dienst nastreeft is het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit. Artikel 21.8 biedt hiervoor in de onderdelen i, ii en iii verschillende mogelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
270

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 21.4

Vraag:

Ook als Leverancier maatwerk zou leveren, zou zij nimmer kunnen instemmen met een overdracht van ie-rechten, zonder nadere afspraken voorafgaand daarover. De in dit artikel genoemde vanzelfsprekendheid, dat dergelijke rechten bij Opdrachtgever horen, is zonder nadere afspraken voor Leverancier niet houdbaar. Kunt u daarom heroverwegen?

Antwoord:

Indien er sprake is van maatwerkprogrammatuur wordt vooraf in overleg met opdrachtgever en -nemer besloten waar het intellectuele eigendomsrecht berust.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
271**Onderwerp:**

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.13

Vraag:

Leverancier verzoekt heroverweging. Zij heeft met geen enkele van haar (duizenden) klanten een andere regeling dan de voorgestelde regeling overeengekomen. Dat zou ook niet te managen zijn.

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan instemmen met de servicecreditsystematiek zoals beschreven in vraag en antwoord 22. De aanbestedende dienst kan echter niet akkoord gaan met het uitgangspunt dat service credits als enige vorm van schadevergoeding gelden. Het verbeuren van service credits laat de overige rechten van de aanbestedende dienst onverlet, waaronder het recht om aanvullende schade op Opdrachtnemer te verhalen indien daartoe aanleiding bestaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
272**Onderwerp:**

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.11

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat ten aanzien van de support verplichtingen, hiervoor wel een streeftermijn kan worden gecommuniceerd, maar dat de verplichtingen van Leverancier zien op actieve opvolging, escalatie en communicatie over het incident, waarbij wel wordt toegewerkt naar herstel, maar zonder dat dat als resultaatsverplichting zal gelden?

Antwoord:

ad1. De aanbestedende dienst begrijpt dat de benodigde oplostijd afhankelijk kan zijn van de aard, complexiteit en oorzaak van een incident. Om die reden kan de aanbestedende dienst ermee instemmen dat voor herstelwerkzaamheden streeftermijnen worden gehanteerd in plaats van vaste oplostermijnen.

ad2. De aanbestedende dienst kan niet instemmen met het uitgangspunt dat herstel uitsluitend een inspanningsverplichting betreft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat incidenten actief worden opgevolgd, geëscaleerd en gecommuniceerd, waarbij wordt toegewerkt naar herstel. Daarnaast blijft het uitgangspunt dat aan Opdrachtnemer toerekenbare gebreken binnen een redelijke termijn worden opgelost.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
273

Onderwerp:

Bijlage 3. GIBIT 2025 artikel 10.9

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat ten aanzien van de support verplichtingen, hiervoor wel een streeftermijn kan worden overeengekomen, maar dat de verplichtingen van Leverancier mede zien op actieve opvolging, escalatie en communicatie over het incident, waarbij wel wordt toegewerkt naar herstel, maar zonder dat dat als resultaatsverplichting zal gelden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag/ antwoord ref 272.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
274

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 6.29

Vraag:

"Kunt u bevestigen of deze eis specifiek betrekking heeft op het gebruik van door klanten

beheerde domeinen en overheidscertificaten voor externe integraties, of dat het bedoeld is om van toepassing te zijn op de kern-URL van de ERP-applicatie zelf?

Oplossing van inschrijver wordt geleverd als een multi-tenant SaaS-platform en ondersteunt geen door klanten beheerde TLS-certificaten die worden toegepast op de standaard applicatie-URL's. Daardoor kunnen klanten hun eigen CNAME-records en overheidscertificaten niet direct configureren tegen het applicatie-eindpunt.

Waar certificaatgebaseerde authenticatie vereist is voor integraties, ondersteunt de oplossing wel het gebruik van door de klant verstrekte certificaten en veilige eindpuntconfiguraties als onderdeel van het integratieontwerp. Dit maakt veilige communicatie met externe systemen mogelijk met klantbeheerde certificaten waar passend.

Kunt u bevestigen of ondersteuning voor klantcertificaten binnen integratie-endpoints voldoende is om aan uw eisen te voldoen, of dat u specifiek vereist dat klantbeheerde certificaten worden weergegeven via de primaire applicatie-URL?"

Antwoord:

De eis ziet op de primaire applicatie-URL en niet op integratie-endpoints. Ondersteuning van klantcertificaten binnen integratie-endpoints wordt daarom niet als invulling van deze eis beschouwd. De aanbestedende dienst verlangt dat de gevraagde functionaliteit beschikbaar is conform de gestelde eis. Mogen overheidscertificaten niet toepasbaar zijn binnen de inrichten dan vragen we de inschrijvers met de eigen certificaten te voldoen aan <https://www.ncsc.nl/en/transport-layer-security/tls-security-guidelines> waarbij ook gelet op cipher suites en encryptie toegepast moet worden volgens deze richtlijnen. Hiernaast moet onze CNAME record als SAN name opgenomen kunnen worden in het certificaat van de inschrijver. Dat zijn de enige mogelijke uitgangspunten om aan de eis te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
275

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 1.42

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat dit kan voorvallen, en stelt als werkwijze voor het handmatig aanpassen van de vervaldatum van deze uitzonderlijke factuur naar een eerdere datum. Dit zou in het beschreven geval wel het gewenste resultaat geven. Is opdrachtgever akkoord met deze werkwijze, indien niet waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
276**Onderwerp:**

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.15

Vraag:

Inschrijver heeft een portaal dat 24/7 beschikbaar is voor het melden van incidenten. In het geval van critical incidenten, worden deze 24/7 in behandeling genomen. Er is aanvullend een telefonische beschikbaarheid van 09.00 - 17.00. Is dit toereikend om aan de eis te voldoen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
277**Onderwerp:**

Ref. 257 Leidraad 3.3 en 3.5

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst toch toestaan dat inschrijvers ook in de derde vragenronde nieuwe vragen kunnen stellen, zodat zij een volledige en correcte inschrijving kunnen indienen?

Antwoord:

Nee. Zie het antwoord op vraag ref 257.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
278**Onderwerp:**

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.13

Vraag:

"Inschrijver merkt op dat traditionele software-escrow primair is ontwikkeld voor on-premise softwareomgevingen en minder goed aansluit bij moderne multi-tenant SaaS-oplossingen. Bij SaaS wordt de continuïteit van de dienstverlening niet uitsluitend bepaald door de beschikbaarheid van broncode, maar ook door de onderliggende infrastructuur, configuratie, processen en dienstverlening.

Kan opdrachtgever bevestigen dat een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening, 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"

Antwoord:

De aanbestedende dienst verklaart eis 0.13 niet meer van toepassing. Een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening, 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 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
279**Onderwerp:**

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 6.15

Vraag:

"Inschrijver merkt op dat medewerkers uit de implementatie- en supportorganisatie die structureel werkzaamheden uitvoeren voor opdrachtgever, kunnen beschikken over een VOG. Daarnaast maakt inschrijver gebruik van een internationaal netwerk van product-, development-, security- en operationsspecialisten die incidenteel worden betrokken bij onderhoud, probleemanalyse, beveiligingsvraagstukken of complexe incidenten. Vanwege het internationale karakter van deze organisatie beschikken deze medewerkers niet standaard over een Nederlandse VOG. Kan opdrachtgever bevestigen dat eis 6.15 uitsluitend van toepassing is op medewerkers die structureel toegang hebben tot de data van opdrachtgever en niet op incidenteel betrokken specialisten uit het internationale netwerk van inschrijver die slechts in uitzonderlijke situaties ondersteuning leveren onder de geldende beveiligings-, toegangs- en complianceprocessen?"

Antwoord:

De eis blijft van toepassing op alle medewerkers en derden (waaronder onderaannemers en partners) die in het kader van de dienstverlening toegang kunnen krijgen tot systemen, gegevens of verwerkingen van opdrachtgever. Het internationale karakter van de organisatie vormt hierbij geen uitzondering.

Voor medewerkers buiten Nederland kan worden volstaan met een gelijkwaardig nationaal document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
280

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.20

Vraag:

"Bijlage 4, Programma van Eisen en Wensen, eis 0.20

In eis 0.20 is opgenomen dat het gebruik van de aangeboden diensten jaarlijks minimaal 10% moet kunnen worden op- en afgeschaald, waarbij facturering naar rato plaatsvindt tegen de overeengekomen inkoopcondities.

Inschrijver merkt op dat SaaS-abonnementen en de bijbehorende prijsstelling veelal gebaseerd zijn op een overeengekomen minimale afname gedurende de initiële contractperiode. Het recht om gedurende deze periode jaarlijks tot 10% af te schalen is daarom niet gebruikelijk in de markt en heeft een directe invloed op de gehanteerde prijsstelling en de vergelijkbaarheid van inschrijvingen. Is opdrachtgever bereid eis 0.20 zodanig aan te passen dat gedurende de initiële contractperiode uitsluitend opschaling mogelijk is en afschaling pas aan de orde is bij een contractverlenging of contractvernieuwing?

"

Antwoord:

De aanbestedende dienst is akkoord dat deze eis ingaat na de initiële periode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
281

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.16

Vraag:

"Opdrachtnemer onderschrijft het belang van snelle incidentafhandeling en hanteert voor alle prioriteitsniveaus vastgelegde serviceafspraken, inclusief respons-, escalatie- en herstelprocessen. Ten aanzien van de in eis 0.16 genoemde hersteltermijnen merken wij op dat binnen een internationale multi tenant SaaS-dienst absolute hersteltermijnen niet in alle situaties als resultaatsverplichting kunnen worden gegarandeerd. De aard, oorzaak en complexiteit van incidenten kunnen vooraf niet worden vastgesteld en het realiseren van een definitieve oplossing kan afhankelijk zijn van onder meer analyse van de oorzaak, noodzakelijke validatietrajecten, beveiligingscontroles en het centrale releaseproces van het platform. Daarnaast kan een definitieve oplossing gevolgen hebben voor de stabiliteit, continuïteit en beveiliging van de dienst voor alle afnemers van het platform. Om deze redenen kunnen wijzigingen niet buiten de daarvoor ingerichte kwaliteits- en releaseprocessen worden doorgevoerd.

Opdrachtnemer kan zich wel verbinden aan:

vastgelegde responstijden per prioriteitsniveau;
directe opvolging en continue inzet bij kritieke incidenten;
actieve voortgangsbewaking en escalatie gedurende de gehele afhandeling;
het bieden van een tijdelijke of structurele workaround waarmee de dienstverlening en bedrijfsprocessen zo snel mogelijk kunnen worden hervat;
het realiseren van een definitieve oplossing via het reguliere problem management- en releaseproces.

In de praktijk wordt bij ernstige incidenten primair gestuurd op zo spoedig mogelijk herstel van de dienstverlening. Een werkbare workaround kan daarbij leiden tot volledig of gedeeltelijk functioneel herstel, waarna een structurele oplossing volgt.

Wij lichten onze SLA en de daarbij behorende serviceafspraken graag nader toe in een vervolgfase van deze aanbesteding, zodat gezamenlijk kan worden vastgesteld hoe de gevraagde hersteltermijnen zich verhouden tot de kenmerken van een moderne multi tenant SaaS-dienstverlening.

"

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
282

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.15

Vraag:

Inschrijver heeft een portaal dat 24/7 beschikbaar is voor het melden van incidenten. In het geval van critical incidenten, worden deze 24/7 in behandeling genomen. Er is aanvullend een telefonische beschikbaarheid van 09.00 - 17.00. Is dit toereikend om aan de eis te voldoen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
283

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.13

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening te accepteren in plaats van

een SaaS-escrow-regeling, mits Opdrachtnemer aantoonbaar voorziet in gegevensportabiliteit, back-up- en herstelvoorzieningen en een uitgewerkt exitplan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verklaart eis 0.13 niet meer van toepassing. Een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening, 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 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

284

Onderwerp:

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.04

Vraag:

"Kan opdrachtgever bevestigen dat de vergoeding gebaseerd is op de overeengekomen afgenomen scope van functionaliteiten en niet op het feitelijke gebruik daarvan door individuele gebruikers?

Het kan voorkomen dat functionaliteiten direct bij livegang beschikbaar zijn, maar pas op een later moment door opdrachtgever worden ingezet. Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat dit geen invloed heeft op de overeengekomen contractwaarde."

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de vergoeding is gebaseerd op de afgenomen functionaliteiten. Het feit dat een functionaliteit wel beschikbaar is, maar pas later door opdrachtgever wordt gebruikt, heeft geen invloed op de overeengekomen contractwaarde. Met deze eis wordt bedoeld dat opdrachtgever niet betaalt voor functionaliteiten die niet zijn uitgevraagd/afgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
285**Onderwerp:**

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.03

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat het beschikken over een toegankelijkheidsverklaring geen doel op zich is, maar een middel om aantoonbaar te maken dat aan EN 301 549 en WCAG 2.1/2.2 AA wordt voldaan, en dat gelijkwaardige onderbouwing eveneens wordt geaccepteerd?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat het beschikken over een toegankelijkheidsverklaring geen doel op zich is, maar een wettelijk instrument om aan te tonen in hoeverre de oplossing voldoet aan de geldende toegankelijkheidsnormen (EN 301 549 en WCAG 2.2 AA). De aanbestedende dienst accepteert gelijkwaardige onderbouwing, mits deze aantoont dat de oplossing daadwerkelijk voldoet aan de gestelde normen waarmee opdrachtgever aan de wet kan voldoen, maximaal drie jaar oud is, uitgevoerd is volgens de WCAG-EM methode en maximaal drie jaar oud is. De aanbestedende dienst is bereid meer ruimte te bieden door toe te staan dat de oplossing pas op 1-1-2028 aan de wetgeving voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
286**Onderwerp:**

Bijlage 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 0.16

Vraag:

"Inschrijver kan voldoen aan vastgelegde reactietijden en zal incidenten overeenkomstig de overeengekomen prioriteit actief opvolgen en escaleren. Inschrijver kan echter geen vaste oplostijden als resultaatsverplichting accepteren. De benodigde oplostijd kan vooraf niet betrouwbaar worden bepaald, omdat deze afhankelijk is van onder meer de aard en complexiteit van het incident, de reproduceerbaarheid, de beschikbaarheid van noodzakelijke informatie, de medewerking van opdrachtgever en mogelijke afhankelijkheden van derde partijen. Daarnaast kan definitief herstel aanpassing, ontwikkeling, testen en uitrol van software vereisen. Een vaste oplostijd kan daardoor niet voor ieder incident worden gegarandeerd. Bij een incident levert inschrijver, afhankelijk van de situatie, een advies, uitleg, alternatieve werkwijze, workaround of bevestiging van het incident met escalatie naar R&D. Inschrijver spant zich in om de impact zo spoedig mogelijk te beperken en herstel te realiseren, bewaakt actief de voortgang en informeert opdrachtgever periodiek over de status.

Kan opdrachtgever daarom bevestigen dat de reactietijden als maximale termijnen gelden en dat de workaround- en oplostijden worden aangemerkt als streeftijden op basis van een

inspanningsverplichting, in plaats van als gegarandeerde resultaatsverplichting? Inschrijver is graag bereid de voorgestelde werkwijze en de onderliggende redenen in een volgende fase nader toe te lichten. Opdrachtnemer acht het niet verantwoord om voor alle mogelijke incidenten absolute hersteltermijnen als resultaatsverplichting af te geven. Dit zou verwachtingen scheppen die afhankelijk van de aard en complexiteit van het incident niet altijd realiseerbaar zijn. Opdrachtnemer committeert zich daarom aan een zorgvuldig ingericht incidentproces met prioriteitsgestuurde afhandeling, actieve escalatie, continue inzet van de benodigde specialisten en transparante communicatie over voortgang, impact en verwacht herstel. Hierdoor wordt maximale focus gelegd op het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, zonder garanties af te geven die niet in alle omstandigheden kunnen worden nagekomen."

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
287

Onderwerp:

NvI 1 vraagnummer 147

Vraag:

Naar aanleiding van uw antwoord dat de definitieve invulling pas tijdens de implementatiefase wordt bepaald, verzoeken wij u te verduidelijken of inschrijvers bij hun aanbidding mogen uitgaan van uitsluitend een OCI-koppeling, uitsluitend een e-commerceplatformkoppeling of dat beide scenario's gerealiseerd moeten kunnen worden.

Antwoord:

Beide scenario's moeten gerealiseerd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
288**Onderwerp:**

NvI 1 vraagnummer 144

Vraag:

"Wij adviseren het meenemen van historische financiële transacties in beginsel niet. Aangezien u aangeeft dat de definitieve conversiescope pas tijdens de implementatiefase wordt vastgesteld, gaan wij er voor de inschrijving vanuit dat geen historische transactiedata wordt geconverteerd.

Kunt u bevestigen dat, indien tijdens de implementatiefase alsnog wordt besloten historische gegevens te converteren, deze werkzaamheden buiten de initiële opdracht vallen en op basis van nacalculatie als meerwerk worden uitgevoerd?"

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
289**Onderwerp:**

NvI 1 vraagnummer 126

Vraag:

"In uw antwoord geeft u aan dat de definitieve conversiescope pas tijdens de implementatiefase wordt vastgesteld. Kunnen wij voor onze prijsstelling uitgaan van de door ons voorgestelde conversiescope?"

Indien tijdens de implementatiefase aanvullend wordt besloten andere gegevens of historische data te converteren, kunt u bevestigen dat deze werkzaamheden op basis van nacalculatie als meerwerk worden uitgevoerd?

Daarnaast verzoeken wij u aan te geven hoeveel financiële administraties onderdeel uitmaken van de opdracht, aangezien deze informatie noodzakelijk is voor een realistische begroting van de conversie- en implementatie-inspanning."

Antwoord:

ad 1. Ja.

ad 2. Zie het antwoord op vraag ref 288.

ad 3. Op dit moment werkt Gemeente-Sittard Geleen met twee actieve administraties omdat de begroting en de realisatie qua inrichting op elkaar dienen aan te sluiten, maar de boekingen tot

twee aparte rapportages leiden (P&C stukken voor de raad, en de jaarrekening). Wij staan open voor een andere zienswijze hierin als de leverancier kan waarborgen dat de aansluiting geborgd blijft. Denk hierbij aan inrichting op basis van IV3, taakvelden, teams, domeinen, etc die bepalen waar mutaties betrekking op hebben.

Er bestaan nog drie oude administraties waar van twee de data beschikbaar moet blijven. Deze bevatten enkel jaargang 2004 (Start administraties BEG en REAL in 2005).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

290

Onderwerp:

"Nvl 1 vraagnummer 129 "

Vraag:

"In het antwoord geeft u aan dat alle normaliter handmatige acties door RPA uitgevoerd moeten kunnen worden. Kunt u aangeven wie verantwoordelijk is voor de RPA-functionaliteit? Wordt deze door een bestaande ESB- of middlewarevoorziening van gemeente Sittard-Geleen ondersteund, of wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze de RPA-oplossing levert en realiseert? Indien dit laatste het geval is, verzoeken wij u een nadere procesbeschrijving of use case te verstrekken.""

Antwoord:

De RPA functionaliteit/werking wordt door de Gemeente Sittard-Geleen verzorgt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.**Onderwerp:**

291 Nvl 1, vraag 168 (PvE 6.85 - Bulkverwerking van boekingen): Toelichting op de connector voor boekingen

Vraag:

"Naar aanleiding van het antwoord op vraag 168 licht inschrijver toe wat zij onder een connector verstaat. Een connector is een standaard REST- en SOAP-API van de SaaS-dienst voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling met externe systemen. De connector voor financiële mutaties verwerkt per bericht één boeking of meerdere boekingen met elk meerdere boekingsregels. Het systeem valideert elke aanlevering volledig en geeft per bericht een bevestiging of een beschrijvende foutmelding met de bijbehorende HTTP-statuscode terug. Daarnaast leest de functioneel beheerder bestanden met boekingsregels in via importdefinities, zoals eis 3.08 vraagt.

Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver hiermee voldoet aan eis 6.85?"

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

292 Nvl 1, vraag 105 (Bijlage 4 Programma van Eisen en Wensen, Eis 6.33 en aanbestedingsleidraad FIS paragraaf 4.3.4): ISAE 3402-verklaring als TPM

Vraag:

"In het antwoord op vraag 105 eist de aanbestedende dienst zowel ISO 27001 als een ISAE 3402 SOC 2-rapportage. ISAE 3402 en SOC 2 zijn verschillende standaarden: een ISAE 3402-verklaring rapporteert over beheersmaatregelen, een SOC 2-rapport valt onder ISAE 3000. Eis 6.33 vraagt daarnaast jaarlijks een TPM-verklaring over de gehele dienstverlening inclusief onderaannemers, afgegeven door een IT-auditor. Inschrijver beschikt over een ISAE 3402 type II-verklaring over de gehele SaaS-dienst inclusief hosting, afgegeven door een bij NOREA aangesloten IT-auditor.

Vraag: Naar aanleiding van het antwoord op vraag 105: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze ISAE 3402 type II-verklaring voldoet aan de in eis 6.33 gevraagde ISAE 3402 SOC 2-rapportage en geldt als de jaarlijkse TPM-verklaring?"

Antwoord:

Een ISAE 3402 Type II-verklaring die de volledige SaaS-dienstverlening omvat, inclusief de relevante beheersmaatregelen en betrokken hosting- en onderaannemers, en die is afgegeven door een gekwalificeerde IT-auditor, voldoet aan de in eis 6.33 gevraagde jaarlijkse TPM-verantwoording. De aanbestedende dienst zal een dergelijke verklaring in dat geval accepteren als invulling van deze

eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
293

Onderwerp:

NVI 1, vraag 3 (Aanbestedingsleidraad FIS, paragraaf 4.3.3, referentie-eisen, pagina 19 en 20):
Referentie bij een decentrale overheid

Vraag:

"In het antwoord op vraag 3 past de aanbestedende dienst kerncompetentie 1 aan. De nieuwe tekst vraagt kennis en ervaring met het leveren en implementeren van een geïntegreerd financieel informatiesysteem voor een decentrale overheid en noemt geen minimaal aantal inwoners meer. Bijlage 6 bevat nog de oorspronkelijke tekst en vraagt het aantal inwoners van de referent.

Vraag: Naar aanleiding van het antwoord op vraag 3: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met de nieuwe formulering van kerncompetentie 1 de eis van minimaal 50.000 inwoners vervalt, dat een referentie bij een provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling kwalificeert, en dat zij bijlage 6 hierop aanpast?"

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
294

Onderwerp:

NVI 1, vraag 206 (PvE 6.16 - Externe gebruikers van publieke portalen): Externe gebruikers en de scope van subsidiebeheer

Vraag:

"In het antwoord op vraag 206 bepaalt de aanbestedende dienst dat externe gebruikers via een gastaccount in Entra ID toegang krijgen tot de aangeboden oplossing. Paragraaf 1.2.4 van de leidraad beperkt subsidiebeheer tot de registratie van inkomende en uitgaande subsidies. Inschrijver leidt daaruit af dat de opdracht geen portaal omvat waarop subsidieaanvragers of andere externe partijen zelf handelen.

Vraag: Naar aanleiding van het antwoord op vraag 206: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de scope van de opdracht geen publiek toegankelijke portalen voor subsidieaanvragers, leveranciers of andere externe partijen omvat, en dat de eis van toegang via een gastaccount in Entra ID alleen geldt wanneer de opdrachtgever externe partijen zelf toegang geeft tot de aangeboden oplossing?"

Antwoord:

Correct. Indien aanbestedende dienst (onze interne opdrachtgever Financien) bevestigt dat de scope van deze opdracht geen publiek toegankelijke portalen voor subsidieaanvragers, leveranciers of andere externe partijen omvat. De in antwoord 206 genoemde eis ten aanzien van toegang via een gastaccount in Entra ID is uitsluitend van toepassing in situaties waarin de opdrachtgever (onze interne opdrachtgever Financien) ervoor kiest externe partijen toegang te verlenen tot de aangeboden oplossing. Indien geen toegang voor externe partijen wordt ingericht, is deze eis niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

295

Onderwerp:

Nvl 1, vraag 178 (PvE 6.60 - Handelsregistergegevens via een gecertificeerde dataleverancier): Geïntegreerde koppeling met de KvK-API

Vraag:

"Naar aanleiding van het antwoord op vraag 178 corrigeert inschrijver haar toelichting uit de eerste vragenronde. De standaardsoftware van inschrijver bevat een geïntegreerde koppeling met de officiële KvK-API (REST), zonder aanvullend abonnement bij een dataleverancier. Bij het aanmaken van een organisatie, crediteur of debiteur zoekt de gebruiker in het Handelsregister op bedrijfsnaam en/of KvK-nummer en neemt hij naam, adres, KvK-nummer, vestigingsnummer en SBI-code direct over. Het systeem controleert daarbij op dubbele invoer. Bestaande relaties werkt de gebruiker via dezelfde koppeling bij op basis van de actuele gegevens in het Handelsregister.

Vraag: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver met deze geïntegreerde koppeling met de KvK-API voldoet aan eis 6.60?"

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
296

Onderwerp:

Nv1 1, vraag 209 (PvE 6.29 - Overheidscertificaat en CNAME bij een multi-tenant dienst): CNAME en overheidscertificaat bij een multi-tenant dienst

Vraag:

"In het antwoord op vraag 209 geeft de aanbestedende dienst aan dat eis 6.29 ook ziet op de domeinen van de gebruikersinterface en het loginportaal, met als doel dat de dienst onderdeel is van haar geautomatiseerde beveiligingsmonitoring, en dat de CNAME-configuratie geldt 'voor zover technisch mogelijk'. Inschrijver levert een multi-tenant SaaS-dienst: het loginportaal en de applicatie draaien voor alle klanten op domeinen van inschrijver met erkende PKI-certificaten, zoals eis 6.30 vraagt. Voor webportalen ondersteunt inschrijver een domein van de opdrachtgever met een eigen certificaat.

Vraag: Naar aanleiding van het antwoord op vraag 209: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver voldoet aan eis 6.29 wanneer zij een CNAME en het overheidscertificaat ondersteunt voor de webportalen op een domein van de opdrachtgever, en voor het gedeelde loginportaal en de applicatie voldoet aan eis 6.30 en de uitslag van de toetsingsvoorzieningen van het Forum Standaardisatie periodiek aan de opdrachtgever rapporteert?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat aan eis 6.29 wordt voldaan indien inschrijver, waar technisch mogelijk, een CNAME-record en overheidscertificaat ondersteunt voor webportalen die op een domein van de opdrachtgever worden aangeboden. Voor gedeelde multi-tenant SaaS-componenten, zoals het loginportaal en de applicatieomgeving, volstaat naleving van eis 6.30 door gebruik te maken van geldige en erkende PKI-certificaten in lijn met <https://www.ncsc.nl/en/transport-layer-security/tls-security-guidelines>. Het periodiek beschikbaar stellen van de resultaten van de relevante toetsingsvoorzieningen van het Forum Standaardisatie wordt daarbij beschouwd als passende aantoonbaarheid van compliance met de gestelde standaarden. Het periodiek beschikbaar stellen van de resultaten van de relevante toetsingsvoorzieningen van het Forum Standaardisatie wordt daarbij beschouwd als passende aantoonbaarheid van compliance met de gestelde standaarden. Dit mag ook meegenomen worden in de SOC type 2 rapportage of TPM.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.

297

Onderwerp:

Nvl 1, vraag 247 (GIBIT art. 2.3; Leidraad 2.4; Bijlage 12 art. 1 - SaaS-voorwaarden van toepassing verklaren): SaaS-voorwaarden van toepassing verklaren

Vraag:

"Naar aanleiding van het antwoord op vraag 247 voegt inschrijver de SaaS-voorwaarden alsnog als bijlage bij deze vraag. De voorwaarden zijn ook openbaar beschikbaar op de website van inschrijver.

Inschrijver levert standaardsoftware in de vorm van een standaard SaaS-dienst. De SaaS-voorwaarden regelen onderwerpen die de GIBIT niet afdekt, zoals de verplichtingen uit de Data Act (overstappen, uitstappen, overgangs- en ophaalperiode), fair use en het beheer van tokens en connectoren. Inschrijver accepteert dat de SaaS-voorwaarden in rangorde onder alle aanbestedingsdocumenten komen, inclusief de Nota's van Inlichtingen, en maakt afwijkingen ten opzichte van het Programma van Eisen via de Nota van Inlichtingen bespreekbaar.

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 heeft de SaaS-voorwaarden niet ontvangen en kan derhalve de vraag niet beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.**Onderwerp:**

298

NVI # 53 (PvE 6.38)

Vraag:

"Eis 6.38 verlangt dat ieder securityincident onverwijld en uiterlijk binnen vier uur wordt gemeld. De eis maakt daarbij geen onderscheid naar aard, ernst of impact van het incident. Hierdoor moeten ook minor-incidenten binnen vier uur worden gemeld, terwijl wettelijke meldregimes juist uitgaan van relevante of significante incidenten en ruimere termijnen kennen. Onder NIS2 geldt bijvoorbeeld een eerste waarschuwing binnen 24 uur voor een significant incident.

Een generieke termijn van vier uur is niet uitvoerbaar, omdat eerst onderzoek nodig is naar de aard, omvang, impact en eventuele relevantie voor opdrachtgever. Bovendien is bij de datalekmelding reeds ingestemd met verruiming van de aanvankelijk gevraagde termijn, mits opdrachtgever tijdig de beschikbare relevante informatie ontvangt.

Inschrijver verzoekt daarom dringend om "onverwijld (binnen 4 uur)" te vervangen door "onverwijld nadat opdrachtnemer heeft vastgesteld dat sprake is van een securityincident dat relevant is voor opdrachtgever".

Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen? Eventueel kunnen partijen de nadere meldcriteria, prioritering en escalatieprocedure na gunning in overleg met hun CISO's uitwerken. Handhaving van een ongeclausuleerde termijn van vier uur voor ieder securityincident vormt voor inschrijver een onoverkomelijke eis."

Antwoord:

De aanbestedende dienst stemt niet in met deze interpretatie. Het doel van deze eis is 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. Voor de initiële melding binnen vier uur wordt geen volledig onderzoek, root-cause analyse of uitgewerkt impactrapport verlangd.

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.

De aanbestedende dienst kan niet voldoen aan haar wettelijke verplichtingen onder de Cyberbeveiligingswet/NIS2 indien zij pas wordt geïnformeerd nadat opdrachtnemer de relevantie, impact of significantie van een incident volledig heeft vastgesteld. Daarom geldt dat zodra bij inschrijver een vermoeden bestaat van een cybersecurity-incident dat mogelijk raakvlakken heeft met opdrachtgever, dit binnen vier uur aan opdrachtgever moet worden gemeld. Verdere opvolging en informatieverstrekking kunnen vervolgens logischerwijs plaatsvinden naarmate het onderzoek vordert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
299

Onderwerp:

NvI # 237 (GIBIT art. 39; PvE 0.13)

Vraag:

"De aanpassing van eis 0.13 neemt het bezwaar van inschrijver niet weg, maar verzwaart de eis juist. Een SaaS-escrow waarin broncode, data én hosting- en applicatieconfiguraties worden veiliggesteld, biedt bij een complexe multi-tenant SaaS-dienst geen reële mogelijkheid voor een derde of de gemeente om de dienstverlening zelfstandig voort te zetten. Inschrijver kan een dergelijke regeling niet aanbieden.

De continuïteit wordt wel geborgd doordat de opdrachtgever haar data kan exporteren en doordat met het datacenter afspraken zijn gemaakt over voortzetting van de dienstverlening bij een faillissement van inschrijver. Deze waarborgen sluiten aan op het feitelijke continuïteitsrisico. Ook wordt continuïteit afgedekt binnen verschillende controls van de ISAE 3000-assurancerapportage.

Kan de aanbestedende dienst eis 0.13 daarom laten vervallen, dan wel functioneel formuleren als een verplichting om aantoonbare continuïteitswaarborgen te treffen, waarbij een SaaS-escrow niet verplicht is?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst verklaart eis 0.13 niet meer van toepassing. 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 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
300

Onderwerp:

NvI # 234 (PvE 0,15)

Vraag:

"De aanbestedende dienst stelt dat voorafgaande schriftelijke goedkeuring noodzakelijk is om te toetsen of een indexatie contractconform is. Inschrijver informeert opdrachtgevers echter voorafgaand aan iedere indexatie schriftelijk over het toepasselijke percentage, zodat opdrachtgevers de indexatie reeds vóór de ingangsdatum kunnen toetsen en indien gewenst kunnen betwisten.

Kan de aanbestedende dienst toelichten welk aanvullend belang wordt gediend met een vereiste

van voorafgaande schriftelijke goedkeuring, nu opdrachtgever de voorgenomen indexatie reeds vooraf kan beoordelen en bezwaar kan maken indien deze volgens opdrachtgever niet in overeenstemming is met de overeenkomst?

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een voorafgaande schriftelijke kennisgeving, gecombineerd met het recht van opdrachtgever om bezwaar te maken tegen een vermeend niet-contractconforme indexatie, hetzelfde beschermingsniveau biedt als een expliciete goedkeuringsvereiste?"

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

Ref.nr.
301

Onderwerp:

NVI # 225 (PvE 0,15)

Vraag:

"Naar aanleiding van het antwoord op vraag 225 geeft inschrijver graag een nadere toelichting op de aangeboden calamiteitenservice.

Voor productieverstorende calamiteiten, waaronder situaties waarin de SaaS-dienst geheel niet beschikbaar is, biedt inschrijver een calamiteitenservice met uitgebreide bereikbaarheid:

maandag t/m vrijdag van 06:00 uur tot 23:00 uur;
in het weekend van 08:00 uur tot 22:00 uur;
binnen één uur contact met de melder;
directe start van analyse en herstelactiviteiten;
indien nodig wordt buiten reguliere kantooruren doorgewerkt totdat een oplossing of tijdelijke workaround beschikbaar is.

Deze dienstverlening is specifiek ingericht voor ernstige productieverstoreningen en sluit aan bij de aard van een gestandaardiseerde SaaS-oplossing. Inschrijver beschikt echter niet over een permanente 24x7 bezetting waarbij gedurende alle nachtelijke uren meldingen direct in behandeling worden genomen.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met de hiervoor beschreven calamiteitenservice materieel wordt voldaan aan de doelstelling van eis 0.15, te weten het waarborgen van snelle opvolging en herstel van kritieke productieverstoreningen, ook buiten reguliere kantooruren?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem

**Ref.nr.
302****Onderwerp:**

NvI # 224 (PvE 0,16)

Vraag:

"Inschrijver merkt op dat de in eis 0.16 opgenomen oplostijden aanzienlijk afwijken van hetgeen bij standaard SaaS-oplossingen marktconform is. Met name de vereiste om een Major-incident binnen 8 uur en een Minor-incident binnen 40 uur definitief op te lossen veronderstelt dat softwareaanpassingen, analyse, ontwikkeling, testen en uitrol binnen deze termijnen kunnen plaatsvinden. Dit is in de praktijk niet altijd haalbaar en laat bovendien geen ruimte voor afhankelijkheden van externe leveranciers of platformpartijen. Inschrijver biedt als standaard aan:

Prioriteit 1: reactie binnen 1 uur en in meer dan 95% van de gevallen een oplossing of workaround binnen 1 werkdag;

Prioriteit 2: reactie binnen 1 werkdag en herstel binnen 10 werkdagen;

Prioriteit 3 (vaak een vraag of een wens): reactie binnen 3 werkdagen.

Voor prioriteit 1 wordt direct gestart met analyse en wordt desnoods buiten reguliere werktijden doorgewerkt totdat een oplossing of tijdelijke workaround beschikbaar is.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor deze standaard SaaS-oplossing kan worden volstaan met de door inschrijver aangeboden Prio's en reactietijden;

Indien de aanbestedende dienst eis 0.16 ongewijzigd wenst te handhaven, zal inschrijver moeten overwegen om niet aan te bieden, aangezien afwijkende Prio/hersteltijden niet mogelijk zijn voor individuele klanten."

Antwoord:

Uit de vraag van inschrijver is niet duidelijk wat voor incidenten vallen onder welke prioriteit. Daarom is het niet mogelijk om hier een sluitende reactie op te geven. Bij deze het verzoek om de vraag via de derde Nota van Inlichtingen te verduidelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 Financieel Informatiesysteem