

Algemene informatie

Aanbesteding: EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.5 (Percelenindeling)

Vraag:

Wilt u de opdracht verdelen in twee percelen: perceel 1 de kernapplicatie voor schuldhulpverlening en budgetbeheer, en perceel 2 het cliëntportaal voor inwoners en de aansluiting op de toekomstige MijnHelmond-omgeving (Programma van Eisen, eis A2)?

Toelichting: Volgens artikel 1.5 van de Aanbestedingswet verdeelt een aanbestedende dienst een opdracht in percelen, tenzij hij motiveert waarom dat niet passend is. Het cliëntportaal is een afgebakend onderdeel met een eigen markt.

Antwoord:

Nee, gezien de samenhang van de interne organisatie levert het opdelen van de opdracht in percelen onnodige complexiteit op in de uitvoering van de werkzaamheden. Omwille van een efficiënte bedrijfsvoering heeft de gemeente Helmond er daarom voor gekozen de opdracht als één perceel in de markt te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.3, en bijlage 2 Overeenkomst, artikel 12.2 en 12.3

Vraag:

De leidraad noemt een optie tot zes keer één jaar verlenging door de gemeente, de overeenkomst een stilzwijgende verlenging van telkens twee jaar, maximaal drie keer. Welke verlengingsregeling geldt?

Antwoord:

De verlengingsoptie opgenomen in de overeenkomst is correct, maximaal driemaal met een duur van twee (2) jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.3, en bijlage 2 Overeenkomst, artikel 12.1

Vraag:

De leidraad noemt 1 juli 2027 als ingangsdatum van de overeenkomst, de overeenkomst noemt 1 januari 2027. Welke datum geldt?

Antwoord:

De overeenkomst gaat in op 1 januari 2027, beginnende met de implementatiefase van 6 maanden. Na deze implementatiefase dient de daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst te starten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage C Inschrijfbiljet, Totaalprijs A

Vraag:

Over welke periode berekent de inschrijver Totaalprijs A: de initiële looptijd van vier jaar of de maximale looptijd inclusief verlengingen?

Antwoord:

De 'Totaalprijs A' dient te worden berekend over de totale looptijd van de overeenkomst incl.

verlengingsopties. Een aangepaste versie van het inschrijfbiljet, met de naam 'Bijlage C. Inschrijfbiljet_Nvl zal tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

5 **Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2, en Programma van Eisen, eis A4

Vraag:

Staat u open voor een oplossing die bestaat uit samenwerkende onderdelen van verschillende leveranciers, gekoppeld via open standaarden zoals de ZGW-API's, als de inschrijver of het samenwerkingsverband verantwoordelijk is voor het geheel?

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

6 **Onderwerp:** Programma van Eisen, eis A4

Vraag:

Moet de ICT-prestatie op het moment van inschrijving alle afgesproken functionaliteiten "out of the box" bevatten, of volstaat het dat dit zo is aan het einde van de implementatiefase op 1 juli 2027?

Antwoord:

De applicatie moet de functionaliteit, mits hier in de gepubliceerde documenten geen uitzondering over vermeld is, op het moment van inschrijven omvatten. De gemeente Helmond is op zoek naar een complete applicatie zoals we die in het programma van eisen omschreven hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis T11

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het gebruik van een open source oplossing voldoet aan eis T11, als functionaliteit die voor Helmond wordt ontwikkeld wordt opgenomen in de standaardrelease die onder een open licentie beschikbaar is voor andere gebruikers?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 2

Vraag:

Wilt u naast gemeenten met minimaal 50.000 inwoners ook datamigraties voor andere overheids- en semi-overheidsorganisaties accepteren?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 2

Vraag:

Wilt u kerncompetentie 2 verruimen naar een afgerond datamigratieproject waarin dossiers met persoonsgegevens uit een bestaande applicatie zijn overgezet naar een nieuwe applicatie, ongeacht het beleidsdomein?

Toelichting: Migratiestrategie, mapping, testmigratie en validatie (Programma van Eisen, eis F2) zijn in elk domein gelijk.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 1

Vraag:

Wilt u kerncompetentie 1 verruimen naar het implementeren van een softwareoplossing voor een gemeente, waarin financiële en vertrouwelijke persoonsgegevens worden verwerkt en die is gekoppeld aan gemeentelijke en landelijke voorzieningen? Toelichting: Voorschrift 3.5 F van de Gids Proportionaliteit. De huidige formulering laat alleen leveranciers toe die al een

schuldhulppakket hebben geïmplementeerd.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 1

Vraag:

Wilt u bij kerncompetentie 1 volstaan met een referentie die het proces schuldhulpverlening of het proces budgetbeheer ondersteunt, in plaats van alle zes genoemde processen? Toelichting: De ondersteuning van alle processen toetst u al via het Programma van Eisen en de validatiedemo.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 1

Vraag:

Accepteert u een referentieopdracht waarvan de implementatie nog loopt, als de inschrijver een afgeronde en door de opdrachtgever geaccepteerde fase aantoont van een werkend product

inclusief koppelingen? Toelichting: Volgens voorschrift 3.5 F van de Gids Proportionaliteit sluiten kerncompetenties aan bij de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht. Een afgeronde en geaccepteerde fase toont die ervaring aan.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2 (Ervaring)

Vraag:

Eisen aan de referenties: Punt 2 en punt 3 zijn gelijkkluidend. Is bij punt 3 een andere eis bedoeld, en zo ja, welke?

Antwoord:

Punt 2 en 3 zijn inderdaad gelijk. Eis 3 m.b.t. de kerncompetenties kan daarmee komen te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, art. 2.6 SROI

Vraag:

In het artikel 2.6 "Social Return" wordt aangegeven dat de in te zetten SROI 2% van de loonsom (exclusief BTW) beslaat. Kan opdrachtgever bevestigen dat het hier om de loonsom gaat die gemoeid is met de aanbestede opdracht?

Antwoord:

De SROI verplichting voor deze opdracht bedraagt 2% van de opdrachtwaarde. Per abuis is in de leidraad de tekst opgenomen dat er sprake is van een SROI van 2% van de loonsom. In het kader van deze opdracht is dat niet passend, aangezien de loonsom slechts een klein gedeelte van de opdracht betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, art. 5.3

Vraag:

In de Conceptovereenkomst is onder artikel 5.3 de eis opgenomen dat leverancier een ISO27001 én een TPM verklaring moet aanleveren.

Dit is een eis die we niet terug zien bij andere aanbestedingen en ook afwijkt van wat artikel 38.1 van de GIBIT voorwaarden beschrijft. Hierin is opgenomen dat leverancier een ISO óf TPM moet kunnen opleveren. Het opleveren van beide verklaringen brengen onnodig hogere kosten voor leverancier met zich mee.

Is opdrachtgever bereid om de bepaling uit de GIBIT over te nemen of anders aan te geven vanuit welke gedachte beide verklaringen opgevraagd worden en daarbij aan te geven wat de scope moet zijn waarop de TPM moet worden afgegeven en welke domeinen expliciet buiten scope vallen?

Antwoord:

Wij nemen de bepaling uit de GIBIT 2025 over en passen de conceptovereenkomst conceptversie 0.3 hierop aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Ref.nr.
16

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, art. 2.2

Vraag:

Bij het onderdeel scope wordt aangegeven dat het proces Vroegsignalering daarbinnen valt. Wil de opdrachtgever de huidige koppeling met XXLNC Vroegsignalering in stand houden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat 20 minuten per casus kort is. Is opdrachtgever bereid de totale tijd te verlengen met een half uur?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Programma van Eisen, A3

Vraag:

Kan opdrachtgever de voorwaarden voor het testplan aangeven, en op welk moment deze geleverd zou moeten worden? Of is opdrachtgever bereid dit bij aanvang van de implementatie te bespreken?

Antwoord:

Ja, gemeente Helmond is bereid de voorwaarde van het testplan te bespreken bij aanvang van de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Programma van Eisen, F15

Vraag:

Kan de Gemeente aangeven in welke situaties schulden uit andere trajecten of producten overgenomen moeten worden?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dat het overnemen van schulden uit andere trajecten of producten betrekking heeft op de volgende situaties:
Heraanmeldingen en vervolgetrajecten
Doorstroom tussen producten/diensten
Wijzigingen in de leefsituatie/partners

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Programma van Eisen, F23

Vraag:

Suwinet is een gesloten overheidsnetwerk waar volgens leverancier niet rechtstreek op gekoppeld kan worden. Heeft opdrachtgever onderzocht of het technisch mogelijk is om rechtstreeks te koppelen? Op dit moment is het mogelijk om bij leverancier een whitelist te exporteren via de api deze lijst wordt geüpload bij Suwinet en kan dan dus op deze klanten geraadpleegd worden.

Antwoord:

Zie vraag antwoord vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Programma van Eisen, F23

Vraag:

Bij inschrijving is de SKP koppeling, module Schuldregelen, nog niet opgeleverd. Dit wordt begin Q2 2027 opgeleverd. Is de opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

Opdrachtgever verduidelijkt dat op het moment van inschrijving de technische koppeling met het Schuldenknooppunt (SKP) als koppelvlak/infrastructuur reeds gerealiseerd en aanwezig dient te zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - ISO

Vraag:

In paragraaf 3.5, punt 6, worden ISO 27001 en ISO 9001 genoemd, terwijl in het Programma van Eisen alleen ISO 27001 als vereiste terugkomt. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor deze aanbesteding ISO 27001 volstaat en de aanbestedingsleidraad dienovereenkomstig aanpassen?

Antwoord:

Het Programma van Eisen ziet toe op de eisen die gesteld worden aan de opdracht, de Aanbesteding leidraad bevat geschiktheidseisen die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer. Inschrijver dient zowel aan de eisen uit het Programma van Eisen als aan de geschiktheidseisen uit de Aanbesteding leidraad te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Subgunningscriterium 1

Vraag:

Is opdrachtgever bereid het maximaal toegestane aantal pagina's voor Subgunningscriterium 1: Mate van optimalisatie van Schuldhulpverlenings-/budgetbeheerproces te verruimen van 4 naar 8 A4, zodat inschrijvers voldoende ruimte hebben om de verschillende beoordelingsaspecten volledig, concreet en goed onderbouwd uit te werken?

Antwoord:

De gemeente Helmond is bereid om de Mate van optimalisatie van Schuldhulpverlenings-/budgetbeheerproces te verruimen van 4 naar 8 A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
24**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Subgunningscriterium 2

Vraag:

Is opdrachtgever bereid het maximaal toegestane aantal pagina's voor Subgunningscriterium 2: G2 Implementatieaanpak/plan te verruimen van 3 naar 8 A4, zodat inschrijvers voldoende ruimte hebben om de implementatieaanpak, personele inzet, planning/fasering en het migratieplan concreet en goed onderbouwd uit te werken?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
25**Onderwerp:**

Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 3.5

Vraag:

In artikel 3.5 is bepaald dat Opdrachtgever de Overeenkomst gedurende de implementatiefase kan ontbinden indien Leverancier niet tijdig kan voldoen aan de in artikel 3.2, 3.3 en 3.7 genoemde verplichtingen, zonder verplichting tot schadevergoeding. Hierbij lijkt geen onderscheid te worden gemaakt naar de oorzaak en toerekenbaarheid van een eventuele vertraging. Is Opdrachtgever bereid artikel 3.5 zodanig aan te passen dat ontbinding uitsluitend mogelijk is indien sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming, waarbij Leverancier eerst een redelijke termijn wordt geboden om de tekortkoming te herstellen, en waarbij vertraging die geheel of gedeeltelijk wordt veroorzaakt door Opdrachtgever of door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Leverancier niet aan Leverancier wordt toegerekend?

Antwoord:

Deels akkoord, gemeente Helmond kan zich vinden in de toerekenbaarheid van de vertraging,

echter zijn de genoemde mijlpalen en einddatum fatale data en is herstel daarmee niet mogelijk. De nieuwe tekst voor artikel 3.5 van de overeenkomst wordt:
Indien leverancier, omwille van een toerekenbare tekortkoming, niet tijdig, conform artikel 3.2, 3.3 en 3.7, kan voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van de implementatie, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Overeenkomst gedurende de implementatiefase te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding, en een nieuwe overeenkomst te sluiten met de partij waarmee, conform aanbesteding leidraad, de Wachtkamerovereenkomst is afgesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 3.7

Vraag:

In artikel 3.3 is bepaald dat zowel de overeengekomen einddatum als de in artikel 3.7 vast te stellen mijlpalen voor de implementatie als vast en fataal gelden. De mijlpalen worden echter op grond van artikel 3.7 door Partijen in goed overleg vastgelegd in het definitieve Implementatieplan. Tussentijdse mijlpalen hebben naar onze mening primair tot doel de voortgang van de implementatie te bewaken en kunnen gedurende het implementatietraject, mede vanwege onderlinge afhankelijkheden, bijstelling behoeven. Is Opdrachtgever daarom bereid artikel 3.3 aan te passen, zodat uitsluitend de overeengekomen einddatum van de implementatie als fatale termijn geldt en de tussentijdse mijlpalen niet als fatale termijnen worden aangemerkt?

Antwoord:

Niet akkoord. Het doel van tussentijdse mijlpalen is het mogelijk maken van tussentijdse toetsen aan de voortgang van de implementatie. Inschrijver heeft hier zelf mede de regie over, door in het implementatieplan gezamenlijk realistische doelen te stellen. Gemeente Helmond ziet het als onwenselijk als enkel de finale datum van de implementatie als fataal geldt. In die situatie zou de Opdrachtnemer alle opleveringen kunnen uitstellen tot de laatste dag van de implementatiefase en heeft Gemeente Helmond geen mogelijkheden om tussentijds de voortgang te controleren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 7.1

Vraag:

Artikel 7.1 beschrijft het doel van de acceptatieprocedure, maar bevat geen nadere bepalingen over de wijze van uitvoering en de voorwaarden waaronder acceptatie plaatsvindt. Kan Opdrachtgever de acceptatieprocedure nader concretiseren, waaronder de objectieve acceptatiecriteria, testperiode, wijze van vastlegging van eventuele gebreken, herstel- en hertestprocedure en het moment waarop de ICT Prestatie als geaccepteerd wordt beschouwd?

Antwoord:

Zoals beschreven in stap 8 van hoofdstuk 7.1 van de aanbestedingsleidraad, is de acceptatie van de ICT prestatie onderdeel van de implementatiefase. Voor de implementatiefase zal, conform artikel 3.7 van de overeenkomst, gezamenlijk een definitief implementatieplan worden opgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 8.4 en 8.5

Vraag:

In artikel 8.4 is bepaald dat Updates en Upgrades pas na akkoord van Opdrachtgever mogen worden geïmplementeerd. Daarnaast bepaalt artikel 8.5 dat bij de implementatie van een Update de Acceptatieprocedure wordt doorlopen. Is Opdrachtgever bereid de artikelen 8.4 en 8.5 hierop aan te passen, zodat reguliere Updates, beveiligingsupdates en patches zonder voorafgaand akkoord en zonder afzonderlijke Acceptatieprocedure kunnen worden geïmplementeerd, en deze verplichtingen uitsluitend gelden bij wijzigingen met een materiële impact op de functionaliteit of het gebruik van de ICT Prestatie?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord. Opdrachtgever wil graag weten wanneer er updates en/of upgrades en dergelijke worden uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 12.2 en 12.3

Vraag:

In paragraaf 2.3 van de Aanbestedingsleidraad is bepaald dat de Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële looptijd van vier (4) jaar, waarna Opdrachtgever de Overeenkomst optioneel zes (6) keer met één (1) jaar kan verlengen. In artikel 12.2 en 12.3 van de conceptovereenkomst is daarentegen opgenomen dat de Overeenkomst telkens met twee (2) jaar wordt verlengd en maximaal drie (3) keer kan worden verlengd. Kan Opdrachtgever aangeven welke verlengingssysteematiek van toepassing is en, ter voorkoming van tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumenten, de conceptovereenkomst hierop aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 2 Overeenkomst - Algemeen

Vraag:

In de aanbestedingsstukken ontbreekt een facturatieschema voor de implementatiekosten en de periodieke licentie- en dienstverleningskosten. Kan Opdrachtgever aangeven welk facturatieschema hiervoor wordt gehanteerd? Is Opdrachtgever bereid ermee in te stemmen dat de implementatiekosten gedurende de implementatiefase periodiek dan wel op basis van overeengekomen mijlpalen worden gefactureerd en dat de licentiekosten conform GIBIT mogen

worden gefactureerd (70% bij start implementatie en 30% bij livegang)?

Antwoord:

Het volgende facturatieschema wordt gehanteerd voor implementatie:

- Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving inclusief koppelingen - bij acceptatie Gemeente 30%
- Inrichting van de programmatuur op basis van de processen en afgenomen wensen inclusief conversie van de data en migratie - na acceptatie Gemeente 30%
- Integrale acceptatie: overgang naar productieomgeving inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg - na acceptatie Gemeente 40%

De licentiekosten mogen conform GIBIT worden gefactureerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA - Algemeen

Vraag:

Inschrijver hanteert voor haar SaaS-oplossing een gestandaardiseerde SLA die aansluit op haar bestaande beheer-, support- en releaseprocessen. Het hanteren van verschillende SLA-processen per opdrachtgever kan afwijken van deze gestandaardiseerde werkwijze. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat bij gunning de SLA van Inschrijver als uitgangspunt wordt gehanteerd, waarbij Inschrijver de door Opdrachtgever in bijlage 8 gestelde KPI's, serviceniveaus en minimumeisen zoveel mogelijk in haar SLA verwerkt?

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Ref.nr.
32

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA - 2.1

Vraag:

Inschrijver hanteert voor haar SaaS-oplossing een gestandaardiseerde SLA, waarbij het Service Window en Maintenance Window aansluiten op de reguliere beheer-, support- en releaseprocessen van de aangeboden oplossing. Het Service Window van Inschrijver loopt van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van feestdagen. Het Maintenance Window is vastgesteld op donderdag van 17:00 tot 22:00 uur. Buiten het Service Window kunnen meldingen 24x7 digitaal worden geregistreerd. Deze windows wijken af van de in de concept-SLA van Opdrachtgever opgenomen Service- en Maintenance Windows. Is Opdrachtgever bereid ermee in te stemmen dat de standaard Service- en Maintenance Windows van Inschrijver worden gehanteerd?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt hiermee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA - 2.2

Vraag:

In paragraaf 2.2 van de SLA is opgenomen dat Opdrachtnemer een maximale serverresponsstijd van 1,2 seconden garandeert voor 90% van alle requests. Niet alle requests zijn naar aard en complexiteit met elkaar vergelijkbaar. Bepaalde incidentele of complexe handelingen, zoals omvangrijke zoek-, rapportage- of verwerkingsacties, kunnen een langere verwerkingstijd vergen dan reguliere en veelvoorkomende gebruikershandelingen. Is Opdrachtgever bereid de prestatie-eis van maximaal 1,2 seconden voor 90% van de requests uitsluitend van toepassing te verklaren op reguliere, veelvoorkomende gebruikershandelingen en incidentele, complexe of omvangrijke verwerkingsacties van deze KPI uit te zonderen? Kan Opdrachtgever tevens aangeven welke gebruikershandelingen/requests onder deze KPI vallen, zodat de performance-eis objectief en eenduidig meetbaar is?

Antwoord:

De performance-eis is onvoorwaardelijk van toepassing op alle alledaagse, transactionele gebruikershandelingen (online interacties) binnen de applicatie, waaronder:

- Schermnavigatie: Alle GET-requests voor het openen en laden van standaard pagina's, menu-

items, tabbladen en dashboards.

- Standaard zoekacties: Index gedreven zoekopdrachten op basis van unieke kenmerken (zoals BSO-, dossier-, of persoonsnummers) of tekst velden, mits de resultatenlijst gepagineerd wordt aangeboden.
- Mutaties en statuswijzigingen: Alle POST-, PUT- en DELETE-requests voor het opslaan, wijzigen of verwijderen van formuliergegevens, dossier statussen en taakverdelingen.
- Validaties: Directe data-checks tijdens het invoeren van gegevens (zoals postcode- en IBAN-controles).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA - 2.4

Vraag:

In paragraaf 2.4 van de SLA is opgenomen dat de wekelijkse back-up gedurende zes weken moet worden bewaard. Inschrijver hanteert binnen haar gestandaardiseerde SaaS-dienstverlening een back-upbeleid waarbij back-ups gedurende 30 dagen worden bewaard. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met dit verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA - 3.5

Vraag:

In paragraaf 3.5 van de concept-SLA hanteert Opdrachtgever een Support Window van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur. Inschrijver hanteert voor haar SaaS-oplossing een gestandaardiseerd Service Window van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van feestdagen. Buiten dit Service Window kunnen meldingen 24x7 via het online serviceportaal worden geregistreerd. Is Opdrachtgever bereid ermee in te stemmen dat voor de dienstverlening het standaard Service Window van Inschrijver wordt gehanteerd?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt hiermee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Art. 4.4

Vraag:

In paragraaf 4.4 van de aanbestedingsleidraad staat vermeld dat er twee vragenrondes voor de Nota van Inlichtingen worden gehanteerd. In de planning is echter slechts één vragenronde opgenomen. Kunt u bevestigen dat er twee vragenrondes worden georganiseerd en, indien dit het geval is, de planning hierop aanpassen?

Antwoord:

Er is geen sprake van een tweede vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 8 SLA - 4.2

Vraag:

In paragraaf 4.2 van de SLA is bepaald dat releases en patches eerst op de test- en acceptatieomgeving worden geïnstalleerd en pas na goedkeuring van Opdrachtgever op de productieomgeving mogen worden geïmplementeerd. Tevens dienen releasenotes minimaal één maand vooraf beschikbaar te worden gesteld. Inschrijver biedt een gestandaardiseerde SaaS-oplossing en hanteert hiervoor een vaste tweewekelijkse releasecyclus. Het afhankelijk stellen van iedere reguliere productierelease van voorafgaande goedkeuring van individuele afnemers sluit niet aan bij dit gestandaardiseerde releaseproces. Is Opdrachtgever bereid ermee in te stemmen dat reguliere releases en patches conform het standaard releaseproces van Inschrijver zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever op de productieomgeving mogen worden geïmplementeerd, waarbij Opdrachtgever voorafgaand aan de productierelease wordt geïnformeerd over de inhoud van de release en de wijzigingen vooraf op de pre-productieomgeving beschikbaar worden gesteld? Tevens verzoeken wij de termijn van één maand voor het beschikbaar stellen van releasenotes te laten vervallen en hiervoor aan te sluiten bij de standaard releasecyclus van Inschrijver. Wij verzoeken Opdrachtgever tevens artikel 8.4 en 8.5 van de Overeenkomst overeenkomstig aan te passen, zodat deze bepalingen niet van toepassing zijn op reguliere releases, updates, beveiligingspatches en technisch onderhoud die onderdeel vormen van het standaard SaaS-releaseproces.

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning. De invulling van artikel 8.4 en 8.5 wordt onderdeel van het implementatieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 8 SLA - 4.3

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om een roadmap met een meerjarenplanning voor een periode van drie jaar. Gezien de huidige snelheid van technologische ontwikkelingen, veranderende wet- en regelgeving en voortschrijdende inzichten vanuit gebruikers en de markt, denken wij dat het niet realistisch is om ontwikkelingen voor een periode van drie jaar op detailniveau betrouwbaar vast te leggen. Een roadmap voor een dergelijke periode heeft naar verwachting vooral een richtinggevend karakter, waarbij ontwikkelingen en prioriteiten gedurende de looptijd kunnen worden bijgesteld. Kan de opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Ja, een roadmap met een richtinggevend karakter is voldoende. Opdrachtgever begrijp dat prioriteiten gedurende de looptijd bijgesteld kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Kerncompetentie 1

Vraag:

Wij beschikken over een passende referentie voor een afgeronde implementatie van schuldregeling, maar nog niet voor budgetbeheer en schuldenbeschermingsbewind (adviesrecht). Wij zijn Budgetbeheer aan het implementeren bij gemeenten. Die gemeenten kunnen als referent gelden van deze lopende implementaties.

Is opdrachtgever bereid de referentie-eis zodanig aan te passen zodat wij op basis van bovenstaande informatie aan kerncompetentie 1 kunnen voldoen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 7

Vraag:

De voorbeelden die onder 'werkzaamheden die we nu uitbesteden' worden genoemd dekken o.i. niet helemaal de lading. De eerste vier bolletjes zijn op zich zelf wel duidelijk, wat betreft de vijfde hebben we een vraag. Besteedt u dit in zijn geheel uit of wenst u in de nieuwe applicatie voor ondernemers die persoonlijk aansprakelijk zijn voor schulden gebruik te maken van de optionele functionaliteit afkoopbedrag btw-vordering? Voor alle schulden met de btw in vooraf trek wordt een extra berekening gemaakt bij het berekenen van de voorstellen: het afkoopbedrag btw-vordering. Dit is het bedrag dat na einde schuldregeling terugbetaald moet worden aan de Belastingdienst.

Antwoord:

Opdrachtgever besteedt dit in zijn geheel uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - kerncompetentie 1

Vraag:

Kan opdrachtgever toelichten wat wordt bedoeld met "Vroegsignalering (voor zover via koppelingen met het schulddienstverleningspakket)"? Begrijpen wij goed dat de referentie moet aantonen dat een koppeling is gerealiseerd tussen de aangeboden oplossing en de applicatie van xxlInc ten behoeve van vroegsignalering?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dat de referentie-eis onder Kerncompetentie 1 merkneutraal wordt getoetst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Gunningscriterium 3

Vraag:

In de bijlage PVW kan geen bewerking plaatsvinden. Verwacht u een door ons zelf opgesteld document waarin we per wens toelichten wat er mogelijk is in onze oplossing?

Antwoord:

Bij deze Nota van Inlichtingen wordt een nieuw document gepubliceerd met de naam 'Bijlage 10. Formulier Programma van Wensen_Nvl'. Deze dient bij inschrijving te worden ingediend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 8

Vraag:

Bij aantal mensen waar de opdracht betrekking op heeft wordt gesproken over 20 verschillende rollen. Voor ons is niet duidelijk hoeveel unieke gebruikers (named users) dadelijk gebruik gaan maken van de nieuwe applicatie. Kunt u dat aantal verduidelijken?

Antwoord:

Het aantal unieke gebruikers (named users) dat daadwerkelijk gebruik zal maken van de nieuwe applicatie betreft circa 35 unieke gebruikers (named users)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Ref.nr.
44

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 9

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad, pagina 9, is binnen de scope opgenomen: "vroegsignalering (voor zover via de koppeling met het schulddienstverleningspakket)".

Begrijpen wij correct dat hiermee wordt bedoeld dat het schulddienstverleningspakket de voor vroegsignalering benodigde gegevens beschikbaar moet kunnen stellen aan een applicatie voor vroegsignalering?

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een oplossing waarbij het schulddienstverleningspakket de benodigde gegevens via een API ontsluit ten behoeve van XXLNC Vroegsignalering eveneens aan deze scope voldoet?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt beide veronderstellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 12

Vraag:

Bij omvang wordt gesproken over circa 35 licenties. Voor ons is niet duidelijk hoeveel unieke gebruikers (named users) dadelijk gebruik gaan maken van de nieuwe applicatie. Kunt u dat aantal verduidelijken?

Antwoord:

Het aantal unieke gebruikers (named users) dat daadwerkelijk gebruik zal maken van de nieuwe applicatie betreft circa 35 unieke gebruikers (named users)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - Eis A2

Vraag:

Hetgeen in eis A2 wordt gevraagd is bij ons in ontwikkeling voor de toekomst. Verwacht u deze beschrijving tijdens de inschrijving of na gunning? Indien u dit bij inschrijving verwacht, in welke vorm/document verwacht u dit?

Antwoord:

De beschrijving over wat er standaard wordt ondersteund en welke aanvullende voorzieningen er nodig zijn in de toekomst is vrij van vorm. Hier voldoet een korte beschrijving zodat opdrachtgever een beeld krijgt van hoe ver inschrijver is op het gebied van deze ontwikkelingen. Dit mag na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Demo

Vraag:

Is opdrachtgever bereid om voor de demo meer dan 60 minuten beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben om de werking en relevante functionaliteiten van de aangeboden applicatie zorgvuldig toe te lichten?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 14

Vraag:

Kunt u aangeven wat u bedoelt met 2% van de loonsom voor Social Return? Het gaat dan om het woord loonsom.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 24

Vraag:

Accepteert u een verzekering van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar? Gelet op de omvang van de opdracht zijn de door ons voorgestelde bedragen proportioneel.

Antwoord:

Zie artikel 17.3 en 17.4 van de GIBIT

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 24

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt voor kwaliteitsborging een ISO 9001:2015-certificaat, een gelijkwaardig certificaat of een extern geaudite beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen verlangd. Inschrijver beschikt over ISO 27001 inclusief VVT, een ISAE 3402 Type II-rapportage en periodieke penetratietesten met TPM-rapportages. Daarnaast zijn de kwaliteitsmaatregelen contractueel geborgd in de SLA en geeft de GIBIT 2025 Opdrachtgever instrumenten om de naleving en verbetering hiervan af te dwingen. De ISAE 3402 Type II-rapportage vermeldt bovendien dat een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001 is geïmplementeerd. Hiermee wordt naar onze mening voldoende zekerheid geboden over de kwaliteit en beheersing van de dienstverlening. Handhaving van een afzonderlijk ISO 9001-certificaat of een aanvullende externe audit leidt daarom tot disproportionele lasten zonder wezenlijke aanvullende zekerheid. Bent u bereid de eis voor het ISO 9001:2015-certificaat én de externe audit voor de alternatieve route volledig te laten vervallen?

Antwoord:

Zie artikel 17.3 en 17.4 van de GIBIT voorbereiding is, dan wordt een beschrijving gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. De beschrijving is extern ge-audit en besteed aandacht aan onder meer het volgende:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad - Vroegsignalering

Vraag:
Onze applicatie voorziet bij livegang ook in de volledige ondersteuning van Vroegsignalering, waardoor binnen één applicatie verder gewerkt kan worden. Hoe kunnen wij deze pré mee laten gelden in de inschrijving?

Antwoord:
Deze kunnen wij niet mee laten gelden in de beoordeling van de inschrijving.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - migratie

Vraag:
Kan opdrachtgever specificieren wat verwacht wordt dat gemigreerd wordt?

Antwoord:
Opdrachtgever verduidelijkt de reikwijdte en inhoud van de datamigratie (conform eis A3 en eis F2) als volgt:
1. Reikwijdte van de dossiers:
De datamigratie omvat alle actieve/lopende dossiers (schuldhulpverlening, budgetbeheer, budgetcoaching en vroegsignalering) én alle afgesloten dossiers waarvan de wettelijke bewaartermijn (conform de vigerende Selectielijst gemeenten, i.c. maximaal 5 jaar na afsluiting van het traject) nog niet is verstreken.
2. Te migreren gegevenssets:
Uit de huidige applicatie (OnView) dienen minimaal de volgende gegevens te worden geconverteerd en overgezet naar de nieuwe oplossing:
Cliënt- en stamgegevens: Basispersoonsgegevens (BRP/BSN), adres- en contactgegevens, leefsituatie, gekoppelde relaties (partner, kinderen, bewindvoerders, hulpverleners);
Traject- en procesgegevens: Actieve en historische trajecten voor schuldhulpverlening en budgetbeheer, doorlopen processtappen, plannen van aanpak, hercontroles, besluiten, statusoverzichten en uitstroomredenen;
Financiële gegevens: Volledige actuele en historische schuldenlijsten (schuldeisers, vorderingen, preferentie), VTLB-berekeningen, geaccepteerde betalingsregelingen/voorstellen, budgetplannen (inkomsten/uitgaven), subrekeninginstellingen en relevante betalingshistorie;
Documenten en historie: Alle aan de dossiers gekoppelde digitale documenten (pdf, docx, scans), verzonden/ontvangen correspondentie, sjablonen en chronologische contactnotities /gespreksverslagen.

3. Rolverdeling:

Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig beschikbaar stellen van een volledige data-export uit de huidige OnView-omgeving (inclusief bijbehorende documentbestanden en datadictionary /structuur). Opdrachtnemer is conform eis F2 verantwoordelijk voor het opstellen van het migratieplan/mappingdocument, het uitvoeren van minimaal één volledige proefmigratie, het uitvoeren van de definitieve migratie en het opleveren van een migratie controle/validatierapport waaruit blijkt dat alle records en documenten correct en volledig zijn overgezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 25

Vraag:

Wilt u de toelichting bij gelijk eindigen verduidelijken? Het lijkt erop dat er tweemaal hetzelfde staat.

Antwoord:

De correcte tekst onder de tabel in hoofdstuk 6.1 van de aanbestedingsleidraad is:

Als er door een gelijke fictieve inschrijfsom niet kan worden vastgesteld welke inschrijver de inschrijving met de BPKV heeft gedaan, dan zal de hoogste fictieve korting op het "G1" bepalend zijn. Als dan nog steeds een gelijke score is, zal de hoogste fictieve korting op het gunningscriterium "G2" bepalend zijn.

Als er door een gelijke score niet kan worden vastgesteld welke inschrijver de EMVI heeft, dan zal loting plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Ref.nr.
54

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F3

Vraag:

In de eis staat opgenomen dat de leverancier op verzoek van Gemeente Helmond de gegevens in de testomgeving vervangt door gegevens uit de productieomgeving. Vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging en privacy is het gebruik van productiegegevens in een testomgeving in beginsel onwenselijk. Kunt u bevestigen dat met deze eis wordt bedoeld dat uitsluitend geanonimiseerde of anderszins zodanig bewerkte productiegegevens in de testomgeving worden gebruikt dat deze niet tot individuele personen herleidbaar zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Bijlage 8. Concept Service Level Agreement 20251014

Vraag:

Het is hoogst ongebruikelijk en zeer ongewenst voor een SaaS-leverancier dat elke gemeente haar eigen SLA hanteert. Dat zou betekenen dat de dienstverlening per gemeente op maat ingeregeld moet worden met alle gevolgen van dien. Bent u bereid de SLA van inschrijver te accepteren?

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
56

Beantwoord op:
15 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:
SLA Gemeente Helmond

Vraag:
Inschrijver hanteert de prestatienorm beschikbaarheid van 99,4%. Stemt u daar mee in?

Antwoord:
SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
15 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Bijlage 2 Overeenkomst

Vraag:
Bedoelt u met 'de eisen' het programma van eisen plus de beide Nota van Inlichtingen die daarop betrekking hebben?

Antwoord:
Met de eisen bedoelen we de programma van eisen met een eventuele aanvulling door de nota van inlichtingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 okt 2026

Ref.nr.
58

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F4

Vraag:

In de eis is opgenomen dat dossiers koppelbaar moeten zijn bij wijzigingen in de samenlevingsvorm. In onze oplossing wordt binnen het dossier vastgelegd of sprake is van een individueel of gezamenlijk dossier op basis van de actuele samenlevingsvorm. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze voldoet?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt eis F4 als volgt.

Het enkel vastleggen van een kenmerk of status 'gezamenlijk dossier' of 'individueel dossier' op dossierniveau volstaat alleen indien de aangeboden oplossing tevens voorziet in de onderliggende functionele koppeling en ont koppeling van de individuele cliëntdossiers/persoonskaarten en financiële gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F5

Vraag:

De eis schrijft een specifieke schermindeling voor met een centrale contactkaart en cliëntkaart. Onze oplossing kent een andere, logisch opgebouwde standaardinrichting, waarbij de gevraagde cliëntgegevens en contactmomenten wel centraal en overzichtelijk beschikbaar zijn, maar niet noodzakelijk op exact de beschreven wijze of in afzonderlijke schermen. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan wanneer de gevraagde informatie en functionaliteit aantoonbaar beschikbaar en eenvoudig toegankelijk zijn, ook als de schermindeling afwijkt van de in de eis beschreven opzet? Indien gewenst kan dit tijdens een demonstratie van de applicatie worden toegelicht.

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat een afwijkende schermindeling of UI-structuur is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F14

Vraag:

Bedoelt u hier met bulkbrieven dat in 1 handeling alle schuldeisers aangeschreven moeten kunnen worden?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt eis F17 als volgt:

Opdrachtgever bevestigt dat met 'bulkbrieven' onder meer wordt bedoeld op de functionaliteit waarbij een gebruiker in één handeling/actie voor alle (of een geselecteerde groep) geregistreerde schuldeisers binnen een cliëntdossier geautomatiseerd gepersonaliseerde brieven of berichten (zoals verzoeken tot saldo-opgave, betalingsvoorstellen of hercontrole-brieven) kan genereren en klaarzetten voor verzending.

Daarnaast omvat eis F17 de mogelijkheid om (voor daartoe geautoriseerde gebruikers of beheerders) over meerdere cliëntdossiers heen in bulk brieven of berichten te genereren en te verzenden, bijvoorbeeld bij periodieke her controles of collectieve informatiestromen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F20

Vraag:

Bedoelt u hier de DDAS oplevering? En accepteert u dan dat u zelf via het CBS portaal de bijlage moet uploaden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt beide veronderstellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F23

Vraag:

Kunt u aangeven welke verwachtingen u heeft bij de koppeling met Suwinet? Dus welke gegevens wilt u uitwisselen?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dat de koppeling met Suwinet betrekking heeft op het faciliteren van het raadpleegproces conform de landelijke richtlijnen van het BKWI.
De uitwisseling betreft het geautomatiseerd (via API of geautomatiseerde export) aanleveren van de BSN-whitelist van actieve cliënten aan Suwinet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F34

Vraag:

In de eis is opgenomen dat door middel van inrichting moet worden voldaan aan de geldende selectielijst voor gemeenten. Tegelijkertijd begrijpen wij dat de oplossing wordt gekoppeld met Djuma, waarin zaak- en documentbeheer plaatsvindt. Kunt u toelichten welke

verantwoordelijkheid u hierbij verwacht van de aangeboden oplossing en welke verantwoordelijkheid bij Djuma ligt? Meer specifiek: kunt u bevestigen dat bewaartermijnen, vernietiging en archivering binnen Djuma worden aangestuurd, Djuma leidend is voor de toepassing van de gemeentelijke selectielijst en dat de aangeboden oplossing hierop aansluit?

Antwoord:

Als de ICT- oplossing niet zelfstandig kan archiveren dient er een koppeling met Djuma gecreëerd te worden. Bij koppeling is Djuma leidend voor de toepassing van de gemeentelijke selectielijst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - F36

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder deze gangbare formaten?

Antwoord:

Zie hiervoor de lijst voorkeursformaten nationaal archief: <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/lijt-voorkeursformaten>.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - T16

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis voor SaaS-oplossingen wordt ingevuld door ondersteuning van gangbare, ondersteunde webbrowsers op door Microsoft ondersteunde Windows-werkplekken en dat geen native Windows-client vereist is?

Antwoord:

Correct. Een via webbrowser benaderbare applicatie, beschikbaar op gangbare webbrowsers via door Microsoft ondersteunde windows-werkplekken is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - T18

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat met deze eis wordt bedoeld dat de aangeboden oplossing ondersteuning biedt voor versies van standaarden zolang deze door de beheerorganisatie van de betreffende standaard worden ondersteund, en dat implementatie van nieuwe major versies niet eerder verplicht is dan wanneer ondersteuning op de voorgaande versie vervalst?

Antwoord:

Zolang de voorgaande versie van een standaard door de beheerorganisatie en de relevante ketenpartners in productie wordt ondersteund én de oplossing niet meer dan één major versie achterloopt, is de implementatie van een nieuwe major versie niet eerder verplicht dan binnen de genoemde termijn van 12 maanden na ingebruikname door de ketenpartner.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - I6

Vraag:
Kunt u aangeven hoe we de motivatie kunnen geven?

Antwoord:
De motivatie kan in de inschrijving worden opgenomen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
15 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - I12

Vraag:
Kan opdrachtgever bevestigen dat voor de koppeling met de BRP via Haal Centraal en voor de koppeling met het zaakstelsel via de ZGW-API's wordt voldaan aan deze eis indien de opdrachtnemer de benodigde REST/JSON API's conform de betreffende standaarden beschikbaar stelt, en dat geen aanvullende ondersteuning van XML/SOAP (StUF)-koppelvlakken vereist is?

Antwoord:
Wanneer de koppeling met de BRP API via het Haal Centraal principe wordt gerealiseerd en de koppeling met het zaakstelsel via de ZGW-API's wordt gerealiseerd, wordt voldaan aan deze eis.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
15 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - F18

Vraag:
Verwacht u in het clientportaal de functionaliteit van directe communicatie tussen de professional en de client? Zoals bijv. een chat.

Antwoord:
Nee.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - F18

Vraag:
Verwacht u de toepassing van DigiD op het clientportaal?

Antwoord:
Om aan eis F18 te voldoen is een rechtstreekse DigiD-koppeling op het eigen cliëntportaal van de aangeboden softwareoplossing niet dwingend vereist.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Bijlage 1 PvEisen - F16

Vraag:

Verstaat u onder automatisch genereren ook dat automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, het juiste slabloon wordt aangeroepen?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Bijlage 1 PvEisen - Eis T4

Vraag:

PvE-eis T4 bepaalt dat opdrachtnemer de specificaties voor dataportabiliteit verstrekt. Kunt u verduidelijken op welk moment deze specificaties moeten worden aangeleverd?
Dienen deze reeds als separate uitwerking bij inschrijving te worden ingediend, of volstaat het om in het PvE aan te geven dat aan deze eis wordt voldaan en worden de betreffende specificaties na gunning verstrekt?

Antwoord:

Deze kan aangeleverd worden tijdens het implementatietraject.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

73

Bijlage 9 Demoscript

Vraag:

Wij begrijpen het belang van een efficiënte demonstratie binnen de beschikbare 60 minuten en onderschrijven dat de gegevens uit de casussen vooraf in de demo-omgeving beschikbaar dienen te zijn. Tegelijkertijd is voor een realistische demonstratie van bepaalde processtappen soms aanvullende invulling van velden of procesgegevens noodzakelijk om de werking van de oplossing volledig te kunnen tonen. Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers voor deze demonstratiedoeleinden zelf aanvullende, fictieve en niet-beoordelingsrelevante gegevens mogen toevoegen, mits de verplichte casusgegevens ongewijzigd blijven en de demonstratie daarmee een realistische weergave van het proces biedt?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Budgetcoaching/Begeleiding

Vraag:

Zowel Budgetcoaching als Budgetbegeleiding staan in de leidraad genoemd. Bedoelt u hiermee methodisch begeleiden en vraagt u hiermee functionaliteit zoals de financieel gezondscan?

Antwoord:

Met budget coaching en budgetbegeleiding wordt inderdaad het ondersteunen van de methodische en inhoudelijke financiële begeleiding van inwoners bedoeld (als onderdeel van of aanvulling op het schuldhulpverlenings- en budgetbeheertraject). De applicatie dient dit procesmatig te ondersteunen, met name door de mogelijkheid tot het opstellen, vastleggen en opvolgen van een begeleidingsplan / plan van aanpak, inclusief het formuleren van persoonlijke doelen, actiepunten, begeleidingsafspraken en het monitoren van de voortgang richting financiële zelfredzaamheid. Met ondersteunen van een specifieke merkgebonden of externe tool, zoals een 'financieel gezond scan', is geen verplichte eis in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Vroegsignalering

Vraag:

Begrijpen wij goed dat wat betreft Vroegsignalering enkel een koppeling met Xxlnc wordt verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

76

Onderwerp:

PVE - B1

Vraag:

Eis B1 bepaalt dat Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-prestatie is aangepast op het moment dat wet- en regelgeving in werking treedt. Kunt u bevestigen dat (a) deze verplichting ziet op wet- en regelgeving die rechtstreeks van toepassing is op de geleverde ICT-prestatie in de rol van Opdrachtnemer als leverancier/verwerker, (b) de termijn redelijkerwijs afhankelijk is van het tijdig beschikbaar komen van definitieve specificaties (bijv. landelijke koppelvlakken of uitvoeringsregels), en (c) functionaliteit ten behoeve van WAMS en de Wet pro-actieve dienstverlening SZW indien relevant wordt gerealiseerd zodra de daarvoor benodigde landelijke kaders definitief zijn vastgesteld, via de reguliere releasecyclus?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt zowel a, b als c.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

77

Onderwerp:

PVE - A2

Vraag:

Eis A2 vraagt de leverancier te beschrijven welke MijnServices, ZGW-API's en Common Ground-componenten standaard worden ondersteund en welke aanvullende voorzieningen nodig zijn. Kunt u aangeven welke MijnServices-componenten en welke ZGW-API's Opdrachtgever voorziet, en of de uitwisseling via een integratievoorziening (ESB/API-gateway) van Opdrachtgever verloopt?

Antwoord:

Gemeente Helmond wil toewerken naar één generieke MijnHelmond omgeving. We vragen hiermee in feite aan te geven in hoeverre leveranciers hierop aansluiten. U vraagt specifiek welke MijnServices-componenten wij voorzien. Uiteindelijk zijn dat vanuit een klantportaalperspectief alle services maar primair denken wij dat voor schuldhulpverlening een mijngegevens, mijnzaken, mijnplannen, mijnberichten en mijntaken services relevant zouden kunnen zijn. Zie ook <https://vng.nl/mijnservices> en https://www.gemmaonline.nl/wiki/Omnichannel_MijnServices. Vwb de ZGW-api's lijken voor schuldhulpverlening mogelijk relevant de ZakenAPI, DocumentenAPI, KlantenAPI en NotificatieAPI. Zie voor het overzicht https://www.gemmaonline.nl/wiki/GEMMA_API-standaardenlijst. Ten aanzien van de vraag over de uitwisseling via de integratievoorziening van opdrachtgever verwijzen we naar i7 t/m i11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

78

Onderwerp:

PVE - A3

Vraag:

Eis A3 omvat de migratie van afgesloten en lopende zaken vanuit de bestaande oplossing. Kunt u aangeven om welke aantallen lopende en afgesloten dossiers het ongeveer gaat, en of Opdrachtgever zorgdraagt voor een volledige en tijdige data-export uit de huidige oplossing, inclusief medewerking van de huidige leverancier?

Antwoord:

Op het moment van beantwoorden zijn er 539 lopende dossiers en 2365 afgesloten dossiers. Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig beschikbaar stellen van een volledige data-export uit de huidige OnView-omgeving (inclusief bijbehorende documentbestanden en datadictionary /structuur)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
79

Onderwerp:

PVE - IBP5.16.1

Vraag:

Eisen IBP5.15, IBP5.16.1 en IBP5.18 vragen om een formeel proces voor het aanvragen, wijzigen, periodiek beoordelen en onverwijld intrekken van gebruikersrechten. Kunt u bevestigen dat deze eisen voor medewerkers van Leverancier (beheer en support) een verplichting van Leverancier zijn? En kunt u bevestigen dat voor gebruikers van Opdrachtgever deze processen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen, waarbij (a) de toegang tot de omgeving verloopt via de eigen identiteitsomgeving van Opdrachtgever, (b) Opdrachtgever het beheer van rechten en het in- en uitschakelen van accounts zelf uitvoert in de applicatie, en (c) Leverancier de benodigde functionaliteit en logging in de applicatie biedt, en Opdrachtgever daarnaast via de helpdesk van Leverancier een verzoek kan indienen om een account uit te schakelen?

Antwoord:

Ja, het gestelde klopt. De Leverancier is volledig verantwoordelijk voor het inrichten en naleven van een formeel proces voor de eigen medewerkers die toegang hebben tot de klantomgeving voor beheer, onderhoud en support. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer van de rechten van de eigen eindgebruikers. Dus toegang via eigen identiteitsomgeving, autonoom rechtenbeheer en verder functionele ondersteuning door de leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

80

Onderwerp:

PVE - IBP5.19

Vraag:

Eis IBP5.19 bepaalt dat informatiebeveiligingsrisico's van relevante leveranciers en subverwerkers worden beheerst. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan wanneer Leverancier de beveiligingseisen contractueel doorlegt aan haar subverwerkers en periodiek toeziet op naleving?

Antwoord:

Ja dit is prima, mits de Leverancier wel kan aantonen hoe en wanneer dit toezicht plaatsvindt, en welke acties worden ondernomen wanneer subverwerker niet voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

81

Onderwerp:

PVE - IBP9.04

Vraag:

Eis IBP9.04 bepaalt dat alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke (artikel 5, lid 1, onder c, en lid 2 AVG) ervoor verantwoordelijk is dat uitsluitend noodzakelijke persoonsgegevens in de ICT-prestatie of tijdens diensten van opdrachtnemer worden ingevoerd of aangeleverd, waaronder via invoer door eigen medewerkers, door Opdrachtgever aangewezen koppelingen en via het cliëntportaal opgevraagde documenten?

Antwoord:

Ja klopt, Opdrachtgever is als verwerkingsverantwoordelijke primair verantwoordelijk voor de gestelde dataminimalisatie. De Leverancier is echter wel verplicht om een systeem te leveren dat deze minimale gegevensverwerking faciliteert (privacy by design).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
82**Onderwerp:**

PVE - IBP9.08

Vraag:

Eis IBP9.08 bepaalt dat beveiligingsincidenten die mogelijk tot een datalek leiden onverwijld worden gemeld aan Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan wanneer Leverancier Opdrachtgever onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, informeert?

Eis IBP9.08 bepaalt dat beveiligingsincidenten die mogelijk tot een datalek leiden onverwijld worden gemeld. Kunt u bevestigen dat deze meldplicht ziet op een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens van Opdrachtgever?

Antwoord:

Ja met de stelling "Leverancier informeert Opdrachtgever onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering van een beveiligingsincident dat mogelijk tot een datalek leidt." ben ik het eens. Hiermee spreken we dan wel af dat onverwijld betekent dat wanneer de Leverancier een ernstig incident ontdekt dat "onverwijld" kan betekenen dat er binnen enkele uren (of direct na de eerste risico-inschatting) gemeld moet worden. Langer wachten is dan alsnog verwijtbaar te laat.

Ja, het gaat inderdaad om een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
83**Onderwerp:**

PVE - F5

Vraag:

Eis F5 vraagt een centraal scherm ('contactkaart') waarin alle contactmomenten (mail, post, telefoon) chronologisch en doorzoekbaar zichtbaar zijn, en staat toe dat contactkaart en clientkaart in één scherm worden gecombineerd. Kunt u bevestigen dat aan het onderdeel contactkaart wordt voldaan wanneer contactmomenten (uitgaande brieven en e-mails, telefoonnotities en gespreksverslagen) als notities of acties chronologisch in het cliëntdossier worden vastgelegd en daar doorzoekbaar en filterbaar zijn, ook als dit via het dossieroverzicht met doorklikmogelijkheid wordt getoond in plaats van in één afzonderlijk scherm?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat een afwijkende schermindeling of UI-structuur is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
84

Onderwerp:

PVE - F20

Vraag:

Eis F20 bepaalt dat de applicatie de jaarlijkse aanlevering aan NVVK en CBS zonder handmatige tussenkomst ondersteunt. Sinds 2025 verloopt de aanlevering van schuldhulpgegevens via DDAS bij het CBS, waarna NVVK en Divosa dezelfde gegevens gebruiken. Kunt u bevestigen dat aan eis F20 wordt voldaan wanneer de oplossing het DDAS-aanleverbestand geautomatiseerd genereert conform het informatiemodel en de uitwisselspecificatie van DDAS, Opdrachtgever dit bestand na eigen controle via het beveiligde CBS-kanaal aanlevert (zoals DDAS zelf adviseert), en de rechtstreekse aanlevering via de DDAS-API op onze roadmap staat en uiterlijk in 2027 gerealiseerd zal worden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt de veronderstelling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
85

Onderwerp:

PVE - F22

Vraag:

Eis F22 bepaalt dat de leverancier moet aantonen dat updates tijdig inspelen op wijzigingen in de Wgs en NVVK-standaarden. Kunt u bevestigen dat dit gedurende de looptijd wordt aangetoond via het releasebeleid en de release notes van Opdrachtnemer, en dat bij inschrijving geen afzonderlijk bewijsstuk hoeft te worden overgelegd?

Antwoord:

Ja, dit wordt gedurende de looptijd aangetoond via releases en hoeft niet bij inschrijving door een afzonderlijk bewijsstuk te worden aangetoond.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
86

Onderwerp:

PVE - F23

Vraag:

In eis F23 vraagt u om aan te sluiten op landelijke knooppunten. Kunt u bevestigen dat aan eis F23 wordt voldaan indien opdrachtgever aansluit op alle knooppunten, met uitzondering van Suwinet? Deze aansluiting staat op onze roadmap in afwachting van de verbeterde inrichting vanuit BIDN. Kunt u daarnaast bevestigen dat opdrachtgever aan deze eis - en de eis voor Suwinet in eis I6 - voldoet indien opdrachtgever aansluiting op Suwinet binnen één jaar na gunning beschikbaar stelt (indien verbeterde inrichting hiervoor op tijd beschikbaar is gesteld door BIDN)?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt (in lijn met de antwoorden op de vragen 20, 62 en 147) dat voor de ondersteuning van Suwinet geen rechtstreekse geautomatiseerde data-import of afhankelijkheid van specifieke BIDN-inrichtingen vereist is. Voldoende is dat de aangeboden oplossing op de datum van livegang voorziet in de geautomatiseerde ondersteuning van BSN-whitelisting (het via een API of geautomatiseerde export beschikbaar stellen van de BSN-whitelist van actieve cliënten ten behoeve van Suwinet).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

87

Onderwerp:

PVE - F26

Vraag:

Eis F26 bepaalt dat de applicatie 'optioneel' kan koppelen met de door de gemeente gebruikte oplossing voor veilig mailen (bijv. Zivver). Kunt u bevestigen dat dit een optionele mogelijkheid betreft die niet bij livegang beschikbaar hoeft te zijn en waarvan realisatie, indien gewenst, in overleg en als afzonderlijke opdracht kan plaatsvinden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

88

Onderwerp:

PVE - F26

Vraag:

Eis F26 bepaalt dat de applicatie 'optioneel' kan koppelen met de door de gemeente gebruikte oplossing voor veilig mailen (bijv. Zivver). Kunt u aangeven of Gemeente Helmond op dit moment Zivver gebruikt en op welke wijze (bijvoorbeeld als plug-in in Outlook)?

Antwoord:

Gemeente Helmond gebruikt Zivver middels een plug-in in Outlook.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

89

Onderwerp:

PVE - F27

Vraag:

Eis F27 bepaalt dat alle uitgaande en inkomende digitale communicatie automatisch en chronologisch in het cliëntdossier wordt gelogd. Kunt u bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer communicatie die vanuit de oplossing wordt verzonden of via het portaal en koppelingen binnenkomt automatisch in het dossier wordt vastgelegd, en dat e-mail die buiten de oplossing om in de mailomgeving van de gemeente binnenkomt door de medewerker handmatig aan het dossier kan worden gekoppeld?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

90

Onderwerp:

PVE - F33

Vraag:

In eis F33 is sprake van een bijlage 'metagegevensschema gemeente Helmond'; deze bijlage kunnen wij echter niet vinden. Kunt u deze alsnog toevoegen en de ruimte bieden om hier nog vragen over te stellen?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt de bijlage 'Metagegevensschema Gemeente Helmond' gelijktijdig met de

publicatie van deze Nota van Inlichtingen als afzonderlijke bijlage beschikbaar op het aanbestedingsplatform.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

91

Onderwerp:

PVE - F34

Vraag:

Eis F34 bepaalt dat door inrichting aan de vigerende selectielijst voor gemeenten wordt voldaan. Kunt u aangeven welke resultaattypen en bewaartermijnen uit de selectielijst u voor schuldhulpverlening en budgetbeheer wilt onderscheiden? Kunt u bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer de oplossing bewaartermijnen per product toepast?

Antwoord:

Als de bewaartermijnen per product, per resultaattype kunnen worden aangepast wordt er aan de eis voldaan. Enkele resultaattypen zijn afgehandeld, uitgevoerd, afgebroken, geweigerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

92

Onderwerp:

PVE - T2

Vraag:

Eis T2 stelt dat het gebruik van plugins niet is toegestaan. Kunt u bevestigen dat hiermee browser-plugin-ins en -extensies (zoals Flash, Silverlight, ActiveX) worden bedoeld, en dat standaardintegratie met de kantoorautomatisering van Opdrachtgever (bijv. het openen en bewerken van documenten

in Microsoft Office) en de standaardcomponenten van een beheerde werkplek niet onder dit verbod vallen?

Antwoord:

Correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
93

Onderwerp:

PVE - T4

Vraag:

Eis T4 vraagt dat Opdrachtgever de data dagelijks of wekelijks kan overhalen, zonder aanvullende kosten, en dat specificaties voor zowel export als import worden geleverd. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan met een geautomatiseerde, dagelijkse beschikbaarstelling van de data (via een volledige databasekopie of via een ontsluiting op basis van gedocumenteerde database-views) met een bijbehorende beschrijving van het datamodel? Kunt u daarnaast verduidelijken wat u onder 'import' verstaat: betreft dit het kunnen inlezen van (eerder geëxporteerde) data bij migratie of exit, of een doorlopende importfunctionaliteit?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt eis T4 als volgt:

1. Data-overhaal / Export:

Opdrachtgever bevestigt dat aan de eis van dagelijkse of wekelijkse kosteloze data-overhaal wordt voldaan wanneer de aangeboden oplossing voorziet in een geautomatiseerde, dagelijkse beschikbaarstelling van de data (bijvoorbeeld via gedocumenteerde database-views, een geautomatiseerde databasekopie/export of via REST API's) inclusief heldere documentatie van het datamodel.

2. Verduidelijking begrip 'import':

Met 'import' in de context van dataportabiliteit (eis T4) wordt bedoeld op de specificaties en de functionaliteit voor het gestructureerd kunnen inlezen van gegevens ten behoeve van de datamigratie bij aanvang van de overeenkomst (het overzetten van gegevens uit het huidige pakket, conform eis A3 en F2) en eventuele her-import bij conversies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

94

Onderwerp:

PVE - T8

Vraag:

Eis T8 bepaalt dat de ICT-prestatie voldoet aan 'de toegankelijkheidseisen van de overheid' (WCAG 2.1 niveau A en AA), overeenkomstig de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Kunt u bevestigen dat het toepassingsgebied van eis T8 gelijk is aan het wettelijke toepassingsgebied van deze toegankelijkheidseisen?

Antwoord:

Correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

95

Onderwerp:

PVE - T13

Vraag:

Eis T13 bepaalt dat authenticatie via (Seamless) Single Sign-On met de door Entra ID ondersteunde protocollen verloopt. Kunt u bevestigen dat een SSO-koppeling met Entra ID op basis van SAML 2.0 hieraan voldoet, en dat Opdrachtgever via Entra ID (Conditional Access) zelf het MFA-beleid bepaalt?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt beide veronderstellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
96**Onderwerp:**

PVE - T14

Vraag:

Eis T14 staat een koppeling met zaaksysteem Djuma via StUF ZKN 3.x / Zaak- en Documentservices 1.x toe als alternatief voor een eigen archiefwaardig opslagsysteem. Kunt u bevestigen dat bij een dergelijke koppeling (a) de archivering, TMLO/MDTO-metadatering, selectie en het Verslag van vernietiging in Djuma plaatsvinden, en (b) de ICT-prestatie zelf volstaat met het kunnen verwijderen van de bijbehorende gegevens en metadata in de applicatie na vernietiging in het zaaksysteem, zonder zelf een verslag van vernietiging op te stellen?

Antwoord:

Als er wordt gekozen om niet te archiveren en vernietigen in de applicatie zelf maar via koppelingen met Djuma zal de metadatering, selectie en vernietiging in Djuma plaatsvinden. Vernietiging in de applicatie zonder verslag van vernietiging is dan akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
97**Onderwerp:**

PVE - T17

Vraag:

Eis T17 vereist ondersteuning van zowel IPv4 als IPv6. Kunt u bevestigen dat IPv6-ondersteuning primair vereist is voor onderdelen die door inwoners en derden via internet worden benaderd (zoals een inwonerportaal), en dat voor de toegang door medewerkers van Opdrachtgever tot de gehoste ICT-prestatie IPv4 volstaat?

Antwoord:

Bij deze de bevestiging dat IPv6-ondersteuning primair vereist is voor onderdelen die door inwoners en derden via internet worden benaderd en dat voor de toegang door medewerkers van

de Gemeente Helmond tot de gehoste ICT-prestatie IPv4 volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
98

Onderwerp:

PVE - T18

Vraag:

Eis T18 bepaalt dat aanpassingen in open standaarden van Forum Standaardisatie en GEMMA binnen 6 maanden na publicatie worden verwerkt. Kunt u bevestigen dat (a) de termijn ingaat op het moment dat de nieuwe versie van een standaard definitief is vastgesteld en door de relevante ketenpartners/koppelvoorzieningen van Opdrachtgever wordt ondersteund, en (b) deze verplichting uitsluitend ziet op standaarden die op de ICT-prestatie van toepassing zijn?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 103 en vraag 104

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
99

Onderwerp:

PVE - L1

Vraag:

Eis L1 bepaalt dat de applicatie alle raadplegingen, bewerkingen en activiteiten (inclusief speciale bevoegdheden) logt. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan met een risicogebaseerde logging conform BIO (hoofdstuk 12), waarbij mutaties, raadplegingen van dossiers /persoonsgegevens, autorisatiewijzigingen en handelingen met speciale bevoegdheden worden

gelogd, en niet iedere afzonderlijke schermweergave of systeemhandeling zonder onderscheid?

Antwoord:

Ja deze aanpak is conform BIO en is prima.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
100

Onderwerp:

PVE - L4

Vraag:

Eis L4 vraagt om vastlegging van de oude en nieuwe waarde van een gewijzigd object/veld, terwijl eis L5 bepaalt dat in een logregel geen persoonsgegevens uit systemen van de gemeente worden opgenomen. Kunt u bevestigen dat het vastleggen van oude en nieuwe waarden van gemuteerde dossiergegevens in de (beveiligde, alleen voor geautoriseerden toegankelijke) audit-logging van de applicatie is toegestaan, en dat het verbod in L5 ziet op beveiligingsgevoelige gegevens (zoals wachtwoorden) en op persoonsgegevens afkomstig uit andere gemeentelijke systemen?

Antwoord:

Nee dit is niet hoe we naar de invulling van die eisen moeten kijken. Eis L4 ziet op het stukje wie heeft wanneer wat gewijzigd. Eis L5 legt een absolute beperking op het loggen van persoonsgegevens in een audittrail. Dit kun je oplossen door in de audittrail te werken met ID's (object-id of dossier-id) en dan de gebruiker en het tijdstip toevoegen. Of bijvoorbeeld aangeven dat geboortedatum is gewijzigd zonder de geboortedatum weer te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
101

Onderwerp:
PVE - L7

Vraag:

Eis L7 bepaalt dat de logging read-only is en dat muteren en verwijderen van log-records niet is toegestaan. Kunt u bevestigen dat hieraan wordt voldaan met een logisch niet-muteerbare audittrail (geen gebruiker, ook geen functioneel beheerder, kan log-records wijzigen of verwijderen) en dat geautomatiseerde opschoning van log-records na afloop van de overeengekomen bewaartermijn (eis L8) is toegestaan?

Antwoord:
Correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 okt 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
102

Onderwerp:
PVE - L8

Vraag:

Eis L8 bepaalt dat de logging voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar te maken is. Kunt u verduidelijken of 'beschikbaar te maken' betekent dat de logging over de volledige periode direct in de applicatie raadpleegbaar moet zijn, of dat het volstaat dat oudere logging (bijvoorbeeld ouder dan 1 jaar) gearhiveerd wordt bewaard en op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld? Kunt u daarnaast bevestigen dat de bewaartermijn van 3 jaar door Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld in lijn met het AVG-beginsel van opslagbeperking?

Antwoord:
De term "beschikbaar te maken" is opzettelijk gebruikt zodat opdrachtnemer ook de mogelijkheid heeft de gegevens ergens te archiveren en buiten de applicatie beschikbaar te maken. Een beschikbaarheid binnen de applicatie van 1 jaar lijkt ons een goed voorstel. De termijn van 3 jaar is inderdaad door opdrachtgever vastgesteld en er is rekening gehouden met opslagbeperking.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

103

Onderwerp:

PVE - I1

Vraag:

Eisen I1, I4 en T18 noemen verschillende termijnen voor het ondersteunen van nieuwe versies van standaarden: 'de meest recente' versie (I1), binnen één jaar na vaststelling (I4) en binnen zes maanden na publicatie (T18). Kunt u bevestigen dat voor deze drie eisen één termijn van twaalf maanden geldt? En kunt u bevestigen dat deze termijn ingaat op het moment dat de nieuwe versie definitief is vastgesteld én door de betrokken ketenpartner, landelijke voorziening of het systeem van Opdrachtgever in productie wordt ondersteund?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat voor de 3 eisen één termijn van 12 maanden geldt. De termijn gaat inderdaad in op het moment dat de nieuwe versie definitief is vastgesteld én door de betrokken ketenpartner, landelijke voorziening of het systeem van Opdrachtgever in productie wordt ondersteund.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

104

Onderwerp:

PVE - I4

Vraag:

Eis I4 bepaalt dat een nieuwe API of andere geaccepteerde standaard die binnen de looptijd wordt uitgebracht binnen 1 jaar na vaststelling moet worden ondersteund. Kunt u bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op verplichte standaarden die concreet van toepassing zijn op de overeengekomen ICT-prestatie en definitief zijn vastgesteld, dat de termijn van 1 jaar pas aanvangt zodra de betreffende standaard ook door de ketenpartner/voorziening beschikbaar is gesteld, en dat de realisatie van nieuwe koppelingen of nieuwe functionaliteit die hieruit voortvloeit conform de GIBIT als meerwerk kan worden geoffreerd?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de verplichting uit eis I4 uitsluitend ziet op definitief vastgestelde

standaarden die van toepassing zijn op de overeengekomen ICT-prestatie. Conform het antwoord op vraag 103 vangt de termijn van 12 maanden pas aan zodra de nieuwe versie definitief is vastgesteld én door de betrokken ketenpartner, landelijke voorziening of het systeem van Opdrachtgever in productie wordt ondersteund.

Ten aanzien van meerwerk geldt dat het aanpassen en up-to-date houden van reeds overeengekomen functionaliteiten en koppelvlakken naar nieuwe versies van standaarden onderdeel uitmaakt van het reguliere beheer en onderhoud (in-scope). Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst verzoekt om de realisatie van een volledig nieuwe koppeling met een extern systeem die niet tot de oorspronkelijke scope behoort, zal dit verlopen via de wijzigingsprocedure conform de GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
105

Onderwerp:

GIBIT 2025 Hoofdstuk III

Vraag:

Multi-tenant Dienstverlening op Afstand: De GIBIT houdt onvoldoende rekening met multi-tenant Dienstverlening op Afstand. Wij stellen daarom het volgende voor: "Indien de ICT Prestatie via multi-tenant Dienstverlening op Afstand wordt aangeboden, past Leverancier generieke beveiligingsmaatregelen toe betreffende informatiebeveiliging en privacy welke voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen welke deel uitmaken van het Overeengekomen gebruik, zijn voorgeschreven en voert Leverancier Onderhoud uit zoals bedoeld in artikel 10.14 iii en iv". Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt in met deze verduidelijking. Indien de aangeboden ICT Prestatie een multi-tenant SaaS-oplossing (Dienstverlening op Afstand) betreft, worden de beveiligingsmaatregelen en het onderhoud (zoals bedoeld in artikel 10.14 sub iii en iv GIBIT 2025) generiek op platformniveau toegepast, mits deze maatregelen aantoonbaar voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten (waaronder het Programma van Eisen, de Verwerkersovereenkomst en de SLA) gestelde normen en eisen, zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en ISO 27001.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
106

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 22.6

Vraag:

Het is niet duidelijk wanneer sprake is van onjuiste of onvolledige Data. Geleverde Data is onjuist als deze qua inhoud niet gelijk is aan de Data in de ICT Prestatie. De structuur van de geleverde Data is veelal niet gelijk aan de (interne) structuur van die Data in de ICT Prestatie. Verder is geleverde Data niet onvolledig als Data die bijvoorbeeld bedrijfsgeheimen betreft of via de ICT Prestatie is doorgezonden naar andere systemen (zoals bijvoorbeeld naar een zaakstelsel) of geen eigendom is van Opdrachtgever ontbreekt. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord. Op het moment dat er sprake is van onjuiste of onvolledige Data zal dit onderbouwd worden. Opdrachtgever gaat niet akkoord met inperking tot de door u voorgelegde voorbeelden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
107

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 22.3 22.4

Vraag:

Het duiden en interpreteren van de Data geldt als meerwerk tenzij de Data niet conform het bepaalde in het vorige lid beschikbaar is gesteld. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
108**Onderwerp:**

GIBIT 2025 art. 22.3 en 22.4

Vraag:

Leverancier stelt de Data beschikbaar conform de norm voor dataportabiliteit (D2) die deel uitmaakt van het Overeengekomen gebruik. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Nee hier stemt opdrachtgever niet mee in

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
109**Onderwerp:**

GIBIT 2025 art. 21.3

Vraag:

De Licentie zoals deze door Leverancier verstrekt wordt voor Standaard Programmatuur luidt als volgt: "Leverancier verleent Opdrachtgever een Licentie op de ICT Prestatie inhoudende het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte recht de Standaardprogrammatuur en overige van de ICT Prestatie deel uitmakende Programmatuur, uitsluitend binnen de functionaliteit van (de onderdelen van) de ICT Prestatie en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en uitsluitend voor ingezetenen van Opdrachtgever, te gebruiken (door maximaal het aantal overeengekomen Gebruikers) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien een testomgeving deel uitmaakt van de ICT Prestatie, is het recht om de testomgeving te gebruiken beperkt tot intern gebruik voor uitsluitend test- en trainingsdoeleinden en door maximaal het aantal overeengekomen Gebruikers voor de testomgeving. Gebruik van de testomgeving als productieomgeving is nadrukkelijk niet toegestaan.". Stemt u in met de Licentie zoals hiervoor verwoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
110****Onderwerp:**

GIBIT 2025 art. 21.2

Vraag:

De ICT Prestatie maakt gebruik van door Leverancier of namens Leverancier verstrekte (en onderhouden) gegevens (denk onder anderen aan (stam)tabellen met plaatsen, provincies, postcodes). Het eigendom van die gegevens berust bij Leverancier of derden. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
111****Onderwerp:**

GIBIT 2025 art. 20.1

Vraag:

Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende Partij komt, alsmede die zijn oorzaak vindt in omstandigheden waar Leverancier geen invloed op kan uitoefenen, levert overmacht op. Stem u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord, zoals aangeven in artikel 18 lid 2 wordt er ook verwezen naar art 17 lid 3 en 17 lid 4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
112

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 18

Vraag:

Leverancier heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Beide verzekeringen kennen een maximum bedrag per schadeveroorzakende gebeurtenis en een maximum bedrag voor alle bij Leverancier geclaimde schadeveroorzakende gebeurtenissen per contractjaar.

Stemt u er mee in dat Leverancier daarmee voldoet aan het bepaalde in artikel 18.1 GIBIT 2025?

Antwoord:

Niet akkoord, zoals aangeven in artikel 18 lid 2 wordt er ook verwezen naar artt 17 lid 3 en 17 lid 4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
113

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 11

Vraag:

In de ICT Prestatie heeft een Gebruiker een persoonsgebonden account (ook wel aangeduid als 'named user'). Het maximum aantal persoonsgebonden accounts kan in stappen worden verhoogd. De vergoeding voor Gebruikers wordt berekend door het maximum aantal named

accounts te vermenigvuldigen met de prijs per account. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord. De vergoeding dient te worden uitgewerkt conform de Aanbesteding leidraad (inclusief bijlagen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
114

Onderwerp:

GIBIT 2025 11.11

Vraag:

De hoogte van de periodieke vergoeding is mede afhankelijk van het aantal inwoners van de gemeente (of gemeenten indien het een GR betreft). Voor inwoneraantallen wordt als bron gehanteerd het "Bevolkingsdashboard – Regionaal – Inwoners per gemeente" van het CBS. Het CBS publiceert jaarlijks het inwoneraantal van gemeenten. Voor de facturatie van periodieke vergoeding wordt deze met de factor [inwoneraantal meest recent gepubliceerde jaar] / [inwoneraantal in het daaraan voorafgaande jaar] vermenigvuldigd. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord. De vergoeding dient te worden uitgewerkt conform de Aanbesteding leidraad (inclusief bijlagen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
115

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 11.4

Vraag:

Indien de vergoeding voor meerwerk een periodieke vergoeding betreft zien wij graag dat de vergoeding voor het meerwerk niet apart gefactureerd hoeft te worden. Stem u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
116

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 11

Vraag:

De vergoedingen voor het gebruiksrecht van de Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en het gebruik van de voorgeschreven noodzakelijke Programmatuur en de vergoedingen voor Dienstverlening op Afstand, Onderhoud en ondersteuning zijn allen periodieke vergoedingen. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord. De vergoeding dient te worden uitgewerkt conform de Aanbesteding leidraad (inclusief bijlagen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

117

GIBIT 2025 art. 10.12

Vraag:

De Standaardprogrammatuur van Leverancier is modulair opgebouwd zodat iedere Opdrachtgever die onderdelen kan kiezen – en ook alleen daarvoor betaald – die aansluiten bij het beoogde gebruik van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat, indien Opdrachtgever op een later moment alsnog gebruik wil maken van bepaalde optionele en/of additionele en/of nieuwe onderdelen, dit mogelijk is nadat Partijen daarover (aanvullende) afspraken hebben gemaakt?

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 10.12 van de GIBIT 2025 bevat het volgende: "" In het kader van een verbeterplan kunnen Partijen een tijdelijke malusregeling overeenkomen, waarbij het toerekenbaar niet voldoen aan de Service Levels tot een proportionele en tijdelijke korting op de Vergoeding, een boete of de verschuldigdheid van service credits leidt. ""

Wij zien niet wat de relatie is met de door u voorgestelde uitbreiding van de opdracht. Gemeente Helmond wenst geen aanvullende afspraken te maken met betrekking tot uitbreiding van de opdracht, anders dan de reeds van toepassing op deze opdracht zijnde, bij wijze van wetgeving of in de aanbestedingsstukken opgenomen, mogelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhelpverlening

Ref.nr.

118

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 10.8

Vraag:

In artikel 10.8 wordt gesproken over 'andere storingen' zonder dat deze storingen gerelateerd worden aan de ICT Prestatie. Wij stellen daarom voor dat deze storingen betrekking moeten hebben op de ICT Prestatie. Stemt u hier mee in?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
119

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 3.5

Vraag:

Wij maken gebruik van Derdenprogrammatuur en willen dit nader specificeren overeenkomstig artikel 3.5 GIBIT 2025. Kunt u aangeven op welke wijze wij de gegevens kunnen aanleveren?

Antwoord:

Het staat inschrijver vrij hoe deze gegevens worden aangeleverd, de voorkeur gaat hierbij uit naar een beknopte omschrijving

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
120

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1.35

Vraag:

Er is geen sprake van het in opdracht van Opdrachtgever door Leverancier uitvoeren van ontwikkelwerkzaamheden met betrekking tot Open Source-programmatuur. Stemt u er mee in dat Open Source-programmatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
121

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1.31

Vraag:

Wij leveren geen Maatwerkprogrammatuur. Stemt u er mee in dat Maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
122

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1.5

Vraag:

Functionaliteit betreffende Algoritmische toepassingen maakt geen deel uit van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat dergelijke functionaliteit geen deel uitmaakt van de ICT Prestatie?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
123

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1.4

Vraag:

Functionaliteit betreffende AI-systemen maakt geen deel uit van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat dergelijke functionaliteit geen deel uitmaakt van de ICT Prestatie?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
124

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1

Vraag:

De GIBIT 2025 kent geen definitie voor een gebruiker. Bent u bereid de volgende definitie toe te voegen voor het begrip Gebruiker:

“Gebruiker: werknemer van Opdrachtgever of derde onder gezag van Opdrachtgever, die conform de Overeenkomst, gerechtigd is tot het gebruik van de ICT Prestatie.”

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
125

Onderwerp:

GIBIT 2025 art. 1.27

Vraag:

De definitie van het begrip Jaarvergoeding houdt geen rekening met de feitelijke looptijd van de Overeenkomst maar wordt uitgegaan van de initieel beoogde looptijd. Bent u bereid de definitie van het begrip Jaarvergoeding als volgt aan te passen:

“de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de vergoeding bestaande uit de periodieke vergoedingen (exclusief vergoedingen voor Derdenprogrammatuur) voor de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de periodieke vergoeding voor het betreffende jaar.”

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 29

Vraag:

De validatiedemo heeft een totale duur van 60 minuten. Na 5 minuten introductie en 15 minuten voor vragen resteert slechts 40 minuten voor het demonstreren van twee uitgebreide casussen met een groot aantal voorgeschreven functionaliteiten en processtappen. Om alle gevraagde onderdelen zorgvuldig te kunnen demonstreren en de beoordelingscommissie voldoende gelegenheid te geven de aangeboden oplossing goed te valideren, verzoeken wij u de totale duur te verruimen naar 120 minuten inclusief introductie en vragen. Bent u bereid hiermee in te stemmen

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 28

Vraag:

U vraagt bij G2 om een concrete uitwerking van vier omvangrijke onderdelen. Tegelijkertijd beperkt u de beantwoording tot maximaal drie A4-pagina's.

Naar onze mening bestaat hierdoor het risico dat inschrijvers genoodzaakt zijn relevante informatie achterwege te laten of onderdelen slechts op hoofdlijnen te beschrijven, terwijl juist een concrete uitwerking noodzakelijk is voor een goede beoordeling en onderlinge vergelijking.

Bent u daarom bereid de maximale omvang voor G2 te verruimen naar zes A4-pagina's, zodat inschrijvers alle door u gevraagde onderdelen voldoende concreet kunnen uitwerken?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 24. Het implementatieplan is verruimd 8 A4 pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 11

Vraag:

Op pagina 11 van de aanbestedingsleidraad wordt het proces B1801 "het beoordelen van een aanvraag voor advies bij het beheren van budget bij geldproblemen" genoemd. Voor ons is onvoldoende duidelijk wat Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding precies onder budgetadvies verstaat en welke ondersteuning vanuit de applicatie hierbij wordt verwacht.

Kan Opdrachtgever nader toelichten hoe het proces Budgetadvies (B1801) binnen Gemeente Helmond wordt uitgevoerd, welke processtappen dit omvat en eventueel welke concrete

functionaliteiten de applicatie hiervoor dient te ondersteunen?

Antwoord:

Er wordt voor proces B1801 geen afzonderlijke of specifieke maatwerkmodule verlangd; afwikkeling via de reguliere dossier-, intake- en documentmodules van de applicatie volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
129

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad blz. 10

Vraag:

Op pagina 10 wordt B1882 (adviesrecht schuldenbewind) genoemd als te ondersteunen werkproces. Dit proces wijkt af van de schuldhulpverleningsprocessen waarvoor onze applicatie is ingericht: daarin worden cliënten opgenomen die een Wgs-aanvraag doen of in het kader van Wgs-vroegsignalering hulp accepteren. Het afzonderlijke adviesrecht schuldenbewind wordt niet door onze applicatie ondersteund.

Wij verzoeken Opdrachtgever daarom het ondersteunen van B1882/adviesrecht schuldenbewind buiten de scope van de ICT-prestatie te plaatsen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt hier niet mee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
130

Onderwerp:

PVE SHV I7

Vraag:

In I7 wordt aangegeven dat alle koppelingen tussen de on-premise omgeving van Opdrachtgever en de SaaS-applicatie via de 2Secure API-gateway van Opdrachtgever dienen te verlopen. Voor een juiste beoordeling en technische uitwerking is voor ons niet duidelijk welke van de in het Programma van Eisen genoemde voorzieningen door Opdrachtgever als on-premise worden beschouwd en voor welke koppelingen gebruik van de 2Secure API-gateway en/of 2Orchestrate ESB verplicht is.

Kan Opdrachtgever per gevraagde koppeling aangeven welke voorziening on-premise draait en welke koppelingen verplicht via de 2Secure API-gateway en/of 2Orchestrate ESB moeten worden gerealiseerd? Tevens ontvangen wij graag een toelichting welke koppelingen rechtstreeks cloud-to-cloud mogen worden gerealiseerd.

Antwoord:

Van de koppelingen in i6 zijn de meesten met landelijke voorzieningen waarbij deze rechtstreeks gelegd kunnen worden indien dit obv standaarden gebeurt.

Voor de integratie voor actuele BRP-gegevens hebben we de makelaarsuite on-premise draaien en zou deze via de 2Secure-gateway moeten verlopen. Een oplossing hiervoor via HaalCentraal zal eveneens via de 2Secure-gateway dienen te verlopen.

De koppeling met PowerBI (via FME als ETL-tool) kan worden voorzien op basis van eis i13.

De koppeling met de door Kofax digitaal gemaakte documenten moeten via de 2Secure-gateway verlopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhelpverlening

Ref.nr.
131

Onderwerp:

PVE SHV I6

Vraag:

In I6 worden verschillende generieke en externe voorzieningen benoemd waarmee de ICT-prestatie een geautomatiseerde gegevensuitwisseling/koppeling/integratie dient te bieden. Aan de genoemde koppelingen kunnen wij voldoen, met uitzondering van de koppeling met Kofax voor de geautomatiseerde verwerking van gescande documenten.

Een specifieke koppeling met Kofax maakt geen onderdeel uit van onze oplossing. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom de koppeling met Kofax uit I6 te laten vervallen, zodat deze geen onderdeel vormt van de eisen aan de te leveren ICT-prestatie.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen en I6 op dit onderdeel aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het laten vervallen van de koppeling met Kofax uit eis I6. Opdrachtgever verduidelijkt dat Kofax binnen de organisatie van Opdrachtgever de vaste

voorziening is voor de digitalisering van fysieke poststukken.

Eis I6 biedt inschrijvers echter uitdrukkelijk de mogelijkheid om gemotiveerd af te wijken. Indien een rechtstreekse koppeling met Kofax geen onderdeel uitmaakt van de aangeboden softwareoplossing, volstaat het dat Inschrijver bij inschrijving motiveert op welke alternatieve, geborgde wijze gescande documenten vanuit Kofax in het cliëntdossier worden verwerkt. Inschrijvers kunnen deze motivatie vermelden bij het kwalitatieve subgunningscriterium "Mate van optimalisatie van Schuldhulpverlenings-/budgetbeheerproces".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

132

Onderwerp:

PVE SHV I5

Vraag:

I5 verlangt dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd bereid en in staat is om met aansluitende partijen koppelvlakken te ontwikkelen en deze vervolgens in beheer te nemen. Naar onze mening creëert dit een open verplichting tot het ontwikkelen van nieuwe, vooraf nog niet gespecificeerde functionaliteit.

Dit lijkt niet in lijn met T11, waarin Opdrachtgever juist als uitgangspunt stelt dat de ICT-prestatie geen maatwerk kent en eventuele specifiek ontwikkelde functionaliteit in de eerstvolgende release als standaardfunctionaliteit moet worden opgenomen.

Voor een gestandaardiseerde SaaS-oplossing kan niet vooraf worden toegezegd dat ieder toekomstig gewenst koppelvlak wordt ontwikkeld. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom I5 te laten vervallen en eventuele toekomstige integratiebehoeften gedurende de overeenkomst in gezamenlijk overleg te beoordelen binnen de standaard doorontwikkeling van de oplossing. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Eis I5 komt niet te vervallen. Opdrachtgever vraagt om bereidheid en geen verplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Ref.nr.
133

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Onderwerp:

PVE SHV I4

Vraag:

I4 verlangt dat nieuwe API's of andere geaccepteerde standaarden binnen één jaar na vaststelling worden ondersteund. Voor toekomstige standaarden kan vooraf echter niet worden beoordeeld wat de technische en functionele impact is, welke ontwikkelinspanning hiervoor noodzakelijk is en of implementatie binnen de genoemde termijn redelijkerwijs haalbaar is.

Wij zijn vanzelfsprekend bereid relevante ontwikkelingen gedurende de looptijd te volgen en ons in te spannen om nieuwe, voor de aangeboden oplossing relevante standaarden te ondersteunen.

Een onvoorwaardelijke resultaatsverplichting binnen één jaar kunnen wij echter niet aangaan.

Wij verzoeken Opdrachtgever daarom I4 aan te passen naar een inspanningsverplichting, waarbij Leverancier zich inspent om nieuwe, voor de ICT-prestatie relevante API's en geaccepteerde standaarden binnen een redelijke termijn te ondersteunen, rekening houdend met onder meer de technische haalbaarheid en impact. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Indien een landelijke stelselwijziging een dusdanige omvang kent dat tijdelijke overschrijding van de termijn door landelijke factoren onvermijdelijk is, zullen Partijen hierover conform de GIBIT 2025 in goed overleg afspraken maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
134

Onderwerp:

PVE SHV I3

Vraag:

In I3 wordt gevraagd dat de ICT-prestatie voldoet aan de gemeentelijke API-standaarden, voor zover het werkingsgebied daarvan overeenkomt met het organisatorische of functionele werkingsgebied van de ICT-prestatie.

Onze oplossing maakt voor gemeentelijke gegevensuitwisseling gebruik van de ZGW-standaarden. Dit sluit tevens aan bij A2, waarin Opdrachtgever aangeeft dat gegevensuitwisseling met de toekomstige MijnHelmond-omgeving primair via gestandaardiseerde ZGW-API's en MijnServices zal verlopen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat met ondersteuning van de relevante ZGW-standaarden wordt voldaan aan I3 en dat vanuit deze eis geen aanvullende API-standaarden worden verlangd?

Antwoord:

Bij deze de bevestiging dat met de ondersteuning van de relevante ZGW-standaarden wordt voldaan aan I3 en dat vanuit deze eis geen aanvullende API-standaarden worden verlangd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
135

Onderwerp:

PVE SHV T4

Vraag:

In T4 wordt bij dataportabiliteit gesproken over zowel de export als de import van data. Voor ons is niet duidelijk wat Opdrachtgever in dit kader onder "import" verstaat. De eis specificeert niet welke gegevens geïmporteerd moeten kunnen worden, vanuit welke bron en voor welk gebruiksdoel. Kan Opdrachtgever nader toelichten wat met de import van data in T4 wordt bedoeld?

Antwoord:

Met 'import' in de context van dataportabiliteit (eis T4) wordt bedoeld op de specificaties en de functionaliteit voor het gestructureerd kunnen inlezen van gegevens ten behoeve van de datamigratie bij aanvang van de overeenkomst (het overzetten van historische en lopende dossiers vanuit het huidige pakket OnView, conform eis A3 en F2) alsmede eventuele her-import bij conversies of exit-scenario's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
136

Onderwerp:

PVE SHV A7

Vraag:

Eis A7 is voor ons onvoldoende duidelijk om vast te kunnen stellen welke concrete functionaliteit en/of technische maatregelen Opdrachtgever van de aangeboden oplossing verlangt. Zo wordt onder andere gesproken over volledigheid van informatieoverdracht, hashingtechnieken en de integriteit van interne interfaces.

Kan Opdrachtgever nader toelichten wat met deze onderdelen wordt bedoeld, in welke situaties deze eisen van toepassing zijn en aan welke concrete technische en functionele voorwaarden de oplossing moet voldoen om aan A7 te voldoen?

Antwoord:

Met eis A7 beoogt Opdrachtgever te waarborgen dat gegevens binnen de ICT-prestatie correct, volledig en zonder betekenisverlies worden verwerkt en uitgewisseld. Onder volledigheid van informatieoverdracht verstaan wij dat bij gegevensoverdracht tussen componenten, processen of koppelingen geen gegevens verloren gaan en dat de inhoud en betekenis van de gegevens behouden blijven. Indien hashing- of vergelijkbare technieken worden toegepast, mogen deze niet leiden tot verlies van informatie of aantasting van de betekenis en integriteit van de overgedragen gegevens.

Met integriteit van interne interfaces bedoelen wij dat de verschillende onderdelen en componenten van de aangeboden oplossing standaard (out of the box) correct met elkaar samenwerken, zonder dat hiervoor uitgebreide inrichting, maatwerk of tussenkomst van beheermedewerkers noodzakelijk is. Gegevens die in het ene onderdeel van de applicatie worden vastgelegd, dienen waar relevant automatisch en consistent beschikbaar te zijn in andere onderdelen van de oplossing.

Opdrachtgever verlangt hiermee geen specifieke technische implementatie, maar verwacht wel dat inschrijver kan aantonen dat de oplossing voldoet aan bovenstaande uitgangspunten ten aanzien van gegevensintegriteit en interne samenhang van de applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
137

Onderwerp:

PVE SHV A2

Vraag:

Wij zullen ervoor zorgen dat de aangeboden oplossing ondersteuning biedt voor integratie conform de ZGW-standaarden. De concrete uitwerking van de ZGW-API maakt onderdeel uit van de verdere inrichting en realisatie.

Op dit moment kan nog niet definitief worden aangegeven welke aanvullende MijnServices en ZGW-API's noodzakelijk zijn voor de integratie met MijnHelmond. Dit is mede afhankelijk van de gewenste architectuur, gegevensstromen en verantwoordelijkheidsverdeling tussen MijnHelmond, het zaakstelsel en de aangeboden oplossing.

Uitgangspunt daarbij is dat het zaakstelsel via de ZGW-koppeling nieuwe trajecten in de aangeboden oplossing kan initiëren en dat correspondentie vanuit de aangeboden oplossing aan het betreffende zaakdossier kan worden toegevoegd.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan A2, waarbij de concreet benodigde ZGW-API's, MijnServices en eventuele aanvullende voorzieningen tijdens de verdere inrichting gezamenlijk worden vastgesteld, en dat ondersteuning van Common Ground-componenten geen afzonderlijke vereiste is?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
138

Onderwerp:

PVE SHV S1

Vraag:

Het is hoogst ongebruikelijk en zeer ongewenst voor een SaaS-leverancier dat elke gemeente haar eigen SLA hanteert. Dat zou betekenen dat de dienstverlening per gemeente op maat ingeregeld moet worden met alle gevolgen van dien. Bent u bereid de SLA van inschrijver te accepteren?

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

139

PVE SHV B1

Vraag:

In B1 wordt verlangd dat de ICT-prestatie voldoet en blijft voldoen aan relevante wet- en regelgeving en daarop is aangepast op het moment dat nieuwe wet- en regelgeving intreedt. Daarbij worden tevens wetten genoemd die nog niet in werking zijn getreden. Een leverancier kan naar onze mening geen onvoorwaardelijke toezegging doen over toekomstige wet- en regelgeving waarvan de definitieve inhoud, impact en/of inwerkingtreding nog niet vaststaat. Bovendien richten verschillende genoemde wetten zich primair tot Opdrachtgever. De applicatie kan Opdrachtgever ondersteunen bij de uitvoering daarvan, maar kan niet zelfstandig waarborgen dat Opdrachtgever aan alle wettelijke verplichtingen voldoet. Daarnaast voorziet artikel 10 GIBIT 2025 reeds in onderhoud en ondersteuning, waaronder correctief, preventief en innovatief onderhoud. Artikel 10.14 regelt specifiek het tijdig blijven voldoen aan relevante wet- en regelgeving en houdt daarbij onder meer rekening met de voorzienbaarheid van wijzigingen en een redelijkerwijs toereikende implementatietermijn. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom B1 te laten vervallen en voor wijzigingen in relevante wet- en regelgeving aan te sluiten bij artikel 10 van de GIBIT 2025. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord.
Eis B1 blijft gehandhaafd, maar wordt gelezen en toegepast in overeenstemming met artikel 10 (in het bijzonder artikel 10.14) van de GIBIT 2025:
Toekomstige wetgeving: Bij het tijdig aanpassen van de applicatie aan nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met de mate van voorzienbaarheid en een redelijkerwijs toereikende implementatietermijn (conform art. 10.14 GIBIT 2025).
Ondersteunende rol: Eis B1 houdt in dat de applicatie de functionaliteiten en borging biedt waarmee Opdrachtgever aan de voor haar geldende wettelijke verplichtingen kan voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
140**Onderwerp:**

PVE SHV F33

Vraag:

Wij zijn bezig met de ontwikkeling van MDTO. Gezien het belang van een goede aansluiting op de informatiebeheerbehoefte van Opdrachtgever stellen wij voor om de concrete inrichting en toepassing van het MDTO-metagegevensschema na gunning gezamenlijk uit te werken en gedurende de looptijd te realiseren.
Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze akkoord is en dat niet reeds bij inschrijving volledig aan F33 hoeft te worden voldaan?

Antwoord:

Ze hiervoor de bijlage 'Metagegevensschema Gemeente Helmond' . Het beheerregime is midden. Gemeente Helmond zal akkoord gaan met voorgestelde werkwijze, mits de inrichting bij livegang gerealiseerd is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
141

Onderwerp:

PVE SHV F33

Vraag:

In F33 wordt gevraagd dat het metagegevensschema van de oplossing minimaal voldoet aan het MDTO-beheerregime dat Opdrachtgever toekent. Tevens wordt verwezen naar een bijlage met het metagegevensschema van Gemeente Helmond. Deze bijlage kunnen wij niet terugvinden bij de aanbestedingsstukken. Kunt u deze alsnog beschikbaar stellen?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt de bijlage 'Metagegevensschema Gemeente Helmond' gelijktijdig met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen als afzonderlijke bijlage beschikbaar op het aanbestedingsplatform.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
142

Onderwerp:

PVE SHV F31

Vraag:

F31 verlangt dat de applicatie bulkextracties van financiële datasets ondersteunt voor verwerking in externe rapportagetools, zoals Power BI. Onze applicatie biedt deze specifieke functionaliteit niet.

De aanbestedingsstukken bevatten daarnaast al afzonderlijke eisen voor standaardrapportages, NVVK/CBS-monitoring, ad-hoclijstwerk en een koppeling met Power BI via FME. Hierdoor is niet duidelijk welke aanvullende, noodzakelijke functionaliteit F31 beoogt en bestaat naar onze mening overlap met deze eisen.

Het handhaven van F31 als knock-outeis beperkt de mededinging, terwijl managementinformatie en gegevensuitwisseling al op andere plaatsen in het Programma van Eisen worden geborgd. Bent u daarom bereid eis F31 te laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt eis F31 als volgt. Om aan eis F31 te voldoen is een specifieke, handmatige bulkextractiefunctie binnen de gebruikersinterface van de applicatie niet verplicht.

Aan eis F31 wordt geacht te zijn voldaan indien de benodigde (financiële) datasets ten behoeve van externe rapportagetools geautomatiseerd beschikbaar worden gesteld via de in eis I6 voorgeschreven koppeling met Power BI (via FME als ETL-tool, bijvoorbeeld middels een open API of een geautomatiseerde periodieke data-export). Hiermee wordt de functionele overlap weggenomen en geborgd dat de gegevens voor managementinformatie en sturing ontsloten kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
143

Onderwerp:

PVE SHV F29

Vraag:

F29 gaat uit van het importeren en exporteren van betalingsbestanden. Onze applicatie kent hiervoor een verder geautomatiseerde werkwijze via Ponto Connect. Hiermee worden bankmutaties automatisch opgehaald en ingelezen en kunnen betaalopdrachten rechtstreeks naar de bank worden verstuurd. Het handmatig importeren en exporteren van betalingsbestanden is hierdoor niet noodzakelijk.

Deze werkwijze vermindert handmatige handelingen en sluit daarmee tevens aan bij de doelstelling van G1 om processen efficiënter en beter beheersbaar te maken.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze geautomatiseerde werkwijze via Ponto Connect voldoet aan eis F29 en dat het afzonderlijk kunnen importeren en exporteren van betalingsbestanden daarmee niet vereist is?

Antwoord:

Wanneer de werkwijze via Ponto Connect kan koppelen met BNG bank, voldoet opdrachtnemer aan eis F29

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
144****Onderwerp:**

PVE SHV F28

Vraag:

Subnummers (interne rekeningen) worden omgezet naar een omschrijving die past bij onze Oplossing. Is dit akkoord?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
145****Onderwerp:**

PVE SHV F27

Vraag:

Uitgaande digitale communicatie wordt gelogd in het cliëntdossier. De inkomende (digitale) communicatie dient de gebruiker zelf in het dossier te slepen en op te slaan. Is dit akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

146

Onderwerp:

PVE SHV F26

Vraag:

In F26 wordt voor beveiligde e-mailcommunicatie verwezen naar Zivver. Onze oplossing kent geen rechtstreekse technische koppeling met Zivver. Wel kan beveiligde e-mailcommunicatie via een externe beveiligde mailvoorziening plaatsvinden en kan in de applicatie worden vastgelegd dat de betreffende e-mail is verzonden.

Wij begrijpen het doel van F26 als het waarborgen van aantoonbaar veilige e-mailcommunicatie met cliënten en andere betrokkenen, en niet als het voorschrijven van één specifieke technische oplossing.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan F26 en dat een rechtstreekse koppeling met Zivver niet vereist is?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

147

Onderwerp:

PVE SHV F23

Vraag:

Wij begrijpen dat het doel van F23 is dat de voor Suwinet benodigde gegevens vanuit de applicatie beschikbaar kunnen worden gesteld. Onze oplossing faciliteert dit door middel van whitelisting waarbij de benodigde gegevens via een export beschikbaar worden gesteld.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee aan F23 wordt voldaan en dat de eis geen rechtstreekse koppeling voor het automatisch inlezen van gegevens vanuit Suwinet vereist?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dat de koppeling met Suwinet betrekking heeft op het faciliteren van het raadpleegproces conform de landelijke richtlijnen van het BKWI.

De uitwisseling betreft het geautomatiseerd (via API of geautomatiseerde export) aanleveren van de BSN-whitelist van actieve cliënten aan Suwinet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
148

Onderwerp:

PVE SHV F21

Vraag:

In F21 wordt gevraagd om dossiergegevens te kunnen exporteren. Voor een juiste interpretatie van deze eis is voor ons nog niet duidelijk wat Opdrachtgever precies onder "dossiergegevens" verstaat en met welk doel deze exportfunctionaliteit wordt gevraagd.

Kan Opdrachtgever nader specificeren welke concrete gegevens uit het cliëntdossier geëxporteerd moeten kunnen worden, in welk formaat deze beschikbaar moeten zijn en voor welk gebruiksdoel de export is bedoeld?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt eis F21 als volgt:

1. Concrete gegevens (dossiergegevens):

Met 'dossiergegevens' in eis F21 wordt bedoeld op de functionele export van gegevens uit een individueel cliëntdossier.

2. Formaten:

PDF

CSV / Excel

3. Gebruiksdoel:

De exportfunctionaliteit in eis F21 is bedoeld voor de dagelijkse uitvoeringspraktijk

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
149**Onderwerp:**

PVE SHV F18

Vraag:

Eis F18 vraagt onder andere dat de cliënt via het cliëntportaal inzage heeft in de status van het traject, het budgetplan en de openstaande schulden. Wij onderschrijven de toegevoegde waarde van deze functionaliteiten, maar deze zijn nog niet allemaal beschikbaar binnen onze huidige oplossing.

Wij zijn voornemens deze inzagemogelijkheden in een latere fase aan het cliëntportaal toe te voegen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan F18 wordt voldaan wanneer inzage in de status van het traject, het budgetplan en de openstaande schulden gefaseerd, gedurende de looptijd van de overeenkomst, aan het cliëntportaal wordt toegevoegd en deze functionaliteiten derhalve niet volledig beschikbaar hoeven te zijn bij aanvang van de overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet met dit verzoek instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
150**Onderwerp:**

PVE SHV F17

Vraag:

Onze applicatie beschikt over een standaardbrievenboek dat door Leverancier centraal wordt beheerd en onderhouden. Hierdoor wordt Opdrachtgever ontzorgd en kunnen wijzigingen voortvloeiend uit bijvoorbeeld de Wgs en NVVK-richtlijnen centraal in de standaardbrieven worden verwerkt.

Beheerders van Opdrachtgever hebben daarnaast de mogelijkheid deze standaardbrieven aan te passen aan de lokale behoefte. Wanneer Opdrachtgever een standaardbrief aanpast, komt het inhoudelijke beheer en het actueel houden van die aangepaste brief bij Opdrachtgever te liggen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan eis F17?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
151

Onderwerp:

PVE SHV F15

Vraag:

Inschrijver begrijpt F15 zo dat bij een nieuw traject van een bestaande cliënt relevante gegevens uit een eerder traject hergebruikt moeten kunnen worden, zodat deze niet onnodig opnieuw hoeven te worden ingevoerd.

Onze applicatie biedt de mogelijkheid om bij een nieuw traject van dezelfde cliënt de schulden uit een eerder traject over te nemen. Vervolgens kunnen deze binnen het nieuwe traject waar nodig worden geactualiseerd.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan eis F15?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
152

Onderwerp:

PVE SHV F11

Vraag:

De in F11 gevraagde toetsingsfunctionaliteit is binnen onze applicatie nog niet beschikbaar. Het

handhaven van deze functionaliteit als knock-outeis beperkt de mogelijkheid tot inschrijving, terwijl de functionaliteit ook gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar kan komen. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom F11 om te zetten van een eis naar een wens. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet met dit verzoek instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
153

Onderwerp:

PVE SHV F9

Vraag:

Kan Opdrachtgever beschrijven of- en welke inhoudelijke verschillen bestaan tussen de NVVK-richtlijnen en de Helmondse werkwijze?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dat voor de uitvoering van de schuldhulpverlenings- en budgetbeheerprocessen de landelijke NVVK-richtlijnen, NVVK-modules en de Wgs-wetgeving het uitgangspunt vormen. Er is geen sprake van inhoudelijk afwijkende processtappen ten opzichte van de landelijke NVVK-standaarden.

Met de in eis F9 genoemde 'lokale Helmondse werkwijze' wordt bedoeld op de specifieke gemeentelijke inrichtingskeuzes binnen deze landelijke kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
154

Onderwerp:
PVE SHV F9

Vraag:

Eis F9 geeft aan dat beheerders zelf processtappen kunnen inrichten en gebruik kunnen maken van verplichte, optionele en conditionele velden. Onze applicatie volgt hierin de NVVK-richtlijnen. De processtappen en veldverplichtingen worden centraal door leverancier ingericht en beheerd. Deze werkwijze borgt een uniforme en kwalitatief consistente uitvoering, voorkomt lokale variatie en wildgroei en draagt bij aan betrouwbare en vergelijkbare managementinformatie. Dit past naar onze mening juist goed bij hetgeen Opdrachtgever onder G1 belangrijk vindt: duidelijke, werkbare, controleerbare en beheersbare processen en goede rapportage- en controlemogelijkheden. Gebruikers kunnen wensen voor aanpassingen aan processen en velden bij leverancier indienen, waarna deze centraal worden beoordeeld en beheerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan eis F9 en dat niet wordt vereist dat beheerders zelfstandig processtappen, veldverplichtingen of conditionaliteit van velden kunnen configureren?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet met dit verzoek instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
155

Onderwerp:
PVE SHV F7

Vraag:

In eis F7 wordt vereist dat de applicatie onder andere zoeken op BSN ondersteunt. Vanuit het AVG-beginsel van dataminimalisatie achten wij het niet wenselijk om het BSN als zoekcriterium te gebruiken wanneer een cliënt ook op basis van andere, minder privacygevoelige gegevens eenduidig kan worden gevonden. De doelstelling van de eis, het snel en gericht kunnen vinden van een cliënt/dossier, kan daarmee worden gerealiseerd zonder het BSN als zoekcriterium beschikbaar te stellen. Dit beperkt bovendien de verwerking en het gebruik van het BSN tot situaties waarin dit noodzakelijk is. Bent u daarom bereid eis F7 aan te passen en het zoeken op BSN als verplicht zoekcriterium te laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet met dit verzoek instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
156**Onderwerp:**

Overeenkomst

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van Derdenprogrammatuur als bedoeld in artikel 23 GIBIT 2025. Op welke wijze wordt dit vastgelegd? Is dat mogelijk door de offerte van Inschrijver zoals verwoord in artikel 1.5 H. van deze overeenkomst? In de offerte van Inschrijver is Derdenprogrammatuur uitgeschreven.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 119.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
157**Onderwerp:**

Overeenkomst art. 8.4

Vraag:

Dit artikel is strijdig met artikel 10.15 van de GIBIT 2025. Bent u bereid dit artikel te schrappen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 37.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Overeenkomst art. 8.3

Vraag:

Het inschrijfbiljet spreekt over licentiekosten. Dat zijn jaarlijkse kosten. Het biljet spreekt ook over implementatiekosten. Dat zijn eenmalige kosten. Dit artikel spreekt over vergoeding met een kleine letter. Wilt u dit artikel verduidelijken?

Antwoord:

Artikel 8.3 vermeldt dat kosten voor onderhoud onderdeel uit moeten maken van de aangeboden licentiekosten, die in het inschrijfbiljet onderdeel uitmaken van 'Totaalprijs A'. Er mogen voor onderhoud geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7.2

Vraag:

Er wordt gesproken over goedkeuring. Het is echter niet duidelijk aan welke eisen en/of voorwaarden deze omgevingen dienen te voldoen. Wilt u dat verduidelijken?

Antwoord:

Dit wordt tijdens de implementatiefase in gezamenlijkheid vastgesteld

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Overeenkomst art. 6.1

Vraag:

Is de veronderstelling juist dat u met het woord 'volgende' verwijst naar artikel 10 van de GIBIT 2025 en artikel 8.1 van deze overeenkomst?

Antwoord:

Per abuis is dit artikel verkeerd opgenomen in de overeenkomst. De conceptovereenkomst (versie 0.3) is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Overeenkomst art. 5.3

Vraag:

Wilt u de passage '(TPM) en een ISO-certificering' wijzigen in '(TPM) of een ISO-certificering'? De gevraagde aanpassing is in lijn met artikel 38.1 van de GIBIT 2025.

Antwoord:

Akkoord, de conceptovereenkomst (versie 0.3) is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Overeenkomst art. 5.2

Vraag:

Het inschrijfbiljet spreekt over licentiekosten. Dat zijn jaarlijkse kosten. Het biljet spreekt ook over implementatiekosten. Dat zijn eenmalige kosten. Dit artikel spreekt over vergoeding met een kleine letter en over vergoeding met een hoofdletter. Wilt u dit artikel verduidelijken?

Antwoord:

Zie vraag 158

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.3

Vraag:

Het inschrijfbiljet spreekt over licentiekosten. Dat zijn jaarlijkse kosten. Het biljet spreekt ook over implementatiekosten. Dat zijn eenmalige kosten. Dit artikel spreekt over vergoeding met een kleine letter en over vergoeding met een hoofdletter. Wilt u dit artikel verduidelijken?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 158

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
164

Onderwerp:

Overeenkomst art. 3.8

Vraag:

Het inschrijfbiljet spreekt over licentiekosten. Dat zijn jaarlijkse kosten. Het biljet spreekt ook over implementatiekosten. Dat zijn eenmalige kosten. Dit artikel spreekt over vergoeding met een kleine letter en over vergoeding met een hoofdletter. Wilt u dit artikel verduidelijken?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 158

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Overeenkomst art 3.5

Vraag:

Artikel 3.5 legt de gevolgen van vertraging bij Opdrachtnemer. Vertraging kan echter eveneens ontstaan door omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, bijvoorbeeld wanneer noodzakelijke informatie, medewerking of voorzieningen niet tijdig beschikbaar zijn. GIBIT 2025 artikel 4.5 voorziet reeds in deze wederzijdse afhankelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst.

Wij verzoeken Opdrachtgever daarom artikel 3.5 aan te passen, zodat de daarin opgenomen gevolgen uitsluitend van toepassing zijn voor zover de vertraging aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Indien de vertraging niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, dienen de betreffende termijnen naar redelijkheid te worden aangepast. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

zie antwoord vraag 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Overeenkomst art. 3.3

Vraag:

Inschrijver accepteert een einddatum voor de implementatie. Die einddatum mag o.i. ook een fataal karakter hebben, we hebben er wel moeite mee dat tussentijdse termijnen ook een fataal karakter hebben. In de praktijk werkt dat niet. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben beiden diverse werkzaamheden te verrichten gedurende de implementatie. Elkaar scherp houden op fatale tussentijdse data gedurende de relatief korte implementatietijd komt de samenwerking niet ten goede. Wij verzoeken u dit artikel aan te passen. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Overeenkomst art. 1.5

Vraag:

De volgorde van de documenten is niet correct. Artikel 2.5 GIBIT 2025 is duidelijk hierover. De Inkoopvoorwaarden (B) dienen lager te staan (zie 2.5 v.) De NvI dient uiteraard boven het programma van eisen en wensen te staan. Bent u bereid de volgorde van de documenten in lijn te

brengen met artikel 2.5 GIBIT 2025?

Antwoord:

Er wordt een nieuwe conceptovereenkomst bij de NVI bijgevoegd waarin deze aanpassing is meegenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
168**

Onderwerp:

Overeenkomst art. 1.1

Vraag:

Wilt u de toevoeging 'via Internet' verwijderen? Artikel 1.14 GIBIT 2025 kent deze toevoeging ook niet.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

**Ref.nr.
169**

Onderwerp:

Overeenkomst 1.1

Vraag:

Dienstverlening op afstand moet zijn Dienstverlening op Afstand. Wilt u dit aanpassen?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
170**Onderwerp:**

PVE - I5

Vraag:

Eis I5 vraagt dat Opdrachtnemer koppelvlakken met 'de aan te sluiten partijen' ontwikkelt en in beheer neemt, en inzage geeft in uurtarieven. Kunt u bevestigen dat eis I5 ziet op koppelvlakken met andere partijen dan de in eis I6 en leidraad §2.3 genoemde voorzieningen, kunt u deze partijen benoemen en kunt u bevestigen dat deze op verzoek van Opdrachtgever als aanvullende opdracht worden ontwikkeld en beheerd?

Antwoord:

Dit gaat inderdaad om andere koppelvlakken dan in I6 en de leidraad genoemd. Hier zijn nog geen concrete koppelvlakken te benoemen, dit vraagt vooral om de mogelijkheid dit in de toekomst te ontwikkelen. We bevestigen dat dit als aanvullende opdracht wordt ontwikkeld en beheerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
171**Onderwerp:**

PVE - I6

Vraag:

Eis I6 bepaalt dat de ICT-prestatie op het moment van inschrijven voorziet in (geautomatiseerde)

gegevensuitwisseling met de genoemde voorzieningen, tenzij gemotiveerd in overeenstemming met Opdrachtgever wordt afgeweken. Kunt u bevestigen dat de volgende invullingen als gemotiveerde afwijking worden geaccepteerd:

(a) voor 'data delen CBS': het genereren van het DDAS-aanleverbestand conform de DDAS-uitwisselspecificatie is, welke aangeleverd kan worden in het portaal van het CBS, met verwachte oplevering uiterlijk 2027;

(b) voor Kofax: dat de gescande documenten vanuit Kofax per e-mail aan de ICT-prestatie worden aangeboden en vervolgens in het betreffende dossier worden opgenomen, en dat een verdergaande geautomatiseerde koppeling met Kofax na implementatie in overleg met Opdrachtgever wordt gerealiseerd;

(c) voor PowerBI/FME: een dagelijkse geautomatiseerde aanlevering van de data (databasedump of export) in een gangbaar formaat? Kunt u daarnaast bevestigen dat ook een API-koppeling volstaat, waarbij FME de gegevens via een API van de ICT-prestatie ophaalt, en dat Opdrachtnemer, zodra deze API beschikbaar is, in overleg met Opdrachtgever kan overstappen van de dagelijkse aanlevering naar de API-koppeling?

Kunt u daarnaast aangeven welke koppelvorm (API of bestandsuitwisseling, bijvoorbeeld PAIN /CAMT) Opdrachtgever voor de koppeling met BNG verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt de invulling van de koppelvlakken onder eis I6 als volgt:

(a) Data delen CBS (DDAS):

Opdrachtgever bevestigt dat het geautomatiseerd genereren van een DDAS-aanleverbestand conform de meest actuele CBS/DDAS-uitwisselspecificatie – dat door Opdrachtgever na eigen controle via het CBS-portaal wordt geüpload – voldoet aan de eisen (in lijn met de antwoorden op de vragen 61 en 84). Deze functionaliteit dient op de datum van livegang (1 juli 2027) operationeel te zijn.

(b) Kofax:

Opdrachtgever bevestigt dat het geautomatiseerd innemen en opnemen van gescande Kofax-documenten in het betreffende cliëntdossier (bijvoorbeeld via een geautomatiseerde e-mail- of mappen-import) als invulling van eis I6 wordt geaccepteerd.

(c) Power BI / FME:

Opdrachtgever bevestigt dat zowel een dagelijkse geautomatiseerde datadump/export in een gangbaar formaat als een geautomatiseerde REST API-ontsluiting waarmee FME de data ophaalt, voldoet aan eis I6 (en eis F31). Indien Inschrijver start met een dagelijkse geautomatiseerde export, kan in overleg met Opdrachtgever worden overgestapt op de API-ontsluiting zodra deze beschikbaar is.

Koppeling BNG Bank:

Voor de koppeling met de BNG Bank ten behoeve van budgetbeheer verwacht Opdrachtgever een geautomatiseerde uitwisseling op basis van de vigerende SEPA/ISO 20022-standaarden (zoals PAIN.001 voor betalingen, PAIN.008 voor incasso's en CAMT.053/MT940 voor dagafschriften) óf een geautomatiseerde API/host-to-host koppeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
172

Onderwerp:

PVE - I8

Vraag:

Eisen I8 tot en met I10 beschrijven dat cloud-cloudkoppelingen lopen via de 2Secure API-gateway van Opdrachtgever (I9) óf via een API-gateway van de Leverancier (I10). Kunt u bevestigen dat dit alternatieven zijn, zodat aan de eisen wordt voldaan wanneer alle koppelingen via de 2Secure API-gateway van Opdrachtgever verlopen en de Leverancier in dat geval niet zelf over een API-gateway met de in I10 genoemde maatregelen hoeft te beschikken? Kunt u daarnaast bevestigen dat de in I10 genoemde kosteloze medewerking aan herconfiguratie beperkt is tot redelijke configuratiewerkzaamheden en geen nieuwe ontwikkeling van koppelvlakken omvat?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt beide stellingen in deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
173

Onderwerp:

PVE - I11

Vraag:

Eis I11 bepaalt dat koppelingen worden gerealiseerd op basis van TLS 1.3 (2-way SSL met PKIO-certificaten). Kunt u bevestigen dat TLS 1.2 met een door het NCSC als 'goed' aangemerkte configuratie is toegestaan voor koppelingen waarbij de ketenpartner, landelijke voorziening of het on-premise systeem van Opdrachtgever TLS 1.3 (nog) niet ondersteunt? Kunt u daarnaast bevestigen dat bij 2-way SSL aan de eis wordt voldaan wanneer Opdrachtnemer een certificaat van een gecertificeerde certificate authority gebruikt, en dat PKIoverheid-certificaten niet verplicht zijn voor de zijde van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Bij deze de bevestiging dat dat TLS 1.2 met een door het NCSC als 'goed' aangemerkte configuratie is toegestaan voor koppelingen waarbij de ketenpartner, landelijke voorziening of het on-premise systeem van Opdrachtgever TLS 1.3 (nog) niet ondersteunt. Daarnaast de bevestiging dat bij 2-way SSL aan de eis wordt voldaan wanneer Opdrachtnemer een certificaat van een gecertificeerde certificate authority gebruikt en dat PKIoverheid-certificaten niet verplicht zijn voor de zijde van

Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
174

Onderwerp:

PVE - I13

Vraag:

Eis I13 noemt voor aanvullende bestandsuitwisseling API's (voorkeur), SFTP of FTPS. Kunt u bevestigen dat deze opsomming niet limitatief is en dat, in overleg met Opdrachtgever, ook een andere beveiligde en versleutelde methode voor bestandsuitwisseling (bijvoorbeeld via een beveiligde, door Opdrachtgever geautoriseerde bestandsdeelomgeving) kan worden toegepast?

Antwoord:

Bij deze de bevestigen dat deze opsomming niet limitatief is en dat, in overleg met de gemeente Helmond, ook een andere beveiligde en versleutelde methode voor bestandsuitwisseling (bijvoorbeeld via een beveiligde, door de gemeente Helmond geautoriseerde bestandsdeelomgeving) kan worden toegepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
175

Onderwerp:

PVE - I14

Vraag:

Eis I14 bepaalt dat het aanbieden van RDP-koppelingen (of vergelijkbaar) en het gebruik van een Remote Desktop Gateway niet is toegestaan. Kunt u bevestigen dat deze eis uitsluitend betrekking

heeft op RDP-verbindingen die van buiten de hostingomgeving toegankelijk zijn, en dat RDP-verbindingen die alleen binnen de hostingomgeving worden gebruikt voor beheerwerkzaamheden hier niet onder vallen?

Antwoord:

Bij deze de bevestiging dat deze eis uitsluitend betrekking heeft op RDP-verbindingen die van buiten de hostingomgeving toegankelijk zijn en dat RDP-verbindingen die alleen binnen de hostingomgeving worden gebruikt voor beheerwerkzaamheden hier niet onder vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
176

Onderwerp:

PVE - I16

Vraag:

Eis I16 bepaalt dat de Leverancier bij einde of beëindiging van het contract alle gegevens kosteloos overdraagt en na bevestiging van migratie alle data vernietigt. Kunt u bevestigen dat 'kosteloos' betrekking heeft op het eenmalig aanleveren van alle gegevens en metadata in een standaard, duurzaam exportformaat, en dat aanvullende werkzaamheden (zoals conversie naar het formaat van een opvolgend systeem of meerdere proefmigraties) conform de exit-bepalingen van de GIBIT worden verrekend? Kunt u daarnaast bevestigen dat data in back-ups wordt vernietigd bij het verstrijken van de reguliere back-upretentie, en dat wettelijke bewaarplichten van de Leverancier onverlet blijven?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
177

Onderwerp:
PVE - S1

Vraag:

Eis S1 bepaalt dat de Concept SLA van Gemeente Helmond het uitgangspunt is en dat de SLA vóór definitieve gunning wordt opgesteld. Kunt u bevestigen dat (a) de SLA na voorlopige gunning in overleg wordt opgesteld, waarbij de standaard-SLA van Inschrijver als basis mag dienen voor zover die niet strijdig is met het Programma van Eisen, en (b) in overleg afgesproken afwijkingen van de KPI's in de Concept SLA niet worden aangemerkt als voorbehoud of als niet voldoen aan de eis?

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
178

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 4.2

Vraag:

In artikel 4.2 is opgenomen dat de in de overeenkomst genoemde specifieke einddatum als fataal wordt beschouwd.

Indien gedurende de uitvoering blijkt dat deze einddatum niet haalbaar is, stellen wij voor om hierover tijdig in overleg te treden en, indien beide partijen daarmee instemmen, de planning in onderling overleg aan te passen zonder dat hieraan automatisch consequenties worden verbonden. Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze werkwijze?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

179

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 6.8

Vraag:

In artikel 6.8 is opgenomen dat noodzakelijke, niet-voorzien aanpassingen in het applicatielandschap volledig voor rekening en verantwoordelijkheid van de leverancier komen. Wij willen hierbij opmerken dat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om het volledige applicatielandschap vooraf volledig inzichtelijk te hebben. Hierdoor kan het voorkomen dat tijdens de uitvoering aanvullende aanpassingen noodzakelijk blijken die buiten de initiële scope vallen. Wij stellen daarom voor om in dergelijke gevallen in overleg te treden en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen, waarbij de verantwoordelijkheid en eventuele kosten in redelijkheid worden verdeeld.

Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze benadering?

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 6.8 ziet toe op noodzakelijke, niet-voorzien aanpassingen, die Leverancier wel had behoren te voorzien. Ons inziens brengt de toevoeging 'behoren te voorzien' exact de nuance aan dit artikel waar u in uw vraag om vraagt. Wij achten het daarmee niet noodzakelijk deze toevoeging op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

180

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 6.8 (aanvullend)

Vraag:

Op grond van artikel 3.3 kan Leverancier desgevraagd een beschrijving van het Applicatielandschap opvragen bij Opdrachtgever. Leverancier kan zich daarbij enkel baseren op de door Opdrachtgever verstrekte informatie en is niet in de gelegenheid zelf een volledig onderzoek naar het Applicatielandschap te verrichten. Wij stellen daarom voor dat aanpassingen aan het Applicatielandschap die niet aan de zijde van het systeem van Leverancier plaatsvinden, voor rekening en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever komen. Kunt u zich vinden in deze werkwijze?

Antwoord:

Niet akkoord. Art. 3.2 lid ii van de GIBIT 2025 stelt dat Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte stelt van de organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de aanvraag of het Aanbod.

Art. 3.3 voegt daar aan toe dat, indien Leverancier beschikt over onvoldoende informatie, een verzoek tot aanvullende informatie kan worden gedaan.

Gemeente Helmond verwacht dat inschrijvers zelf het best in staat zijn om voor hun eigen diensten in te schatten of zij over de benodigde informatie beschikking voorafgaand aan inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
181

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 8.1

Vraag:

In artikel 8.1 is opgenomen dat de ICT Prestatie moet voldoen aan de in de Overeenkomst gespecificeerde Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden, waaronder de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen of andere internationaal erkende standaarden. Opdrachtnemer beschikt over een ISO 27001-certificaat. Kunt u bevestigen dat hiermee aan de eisen van artikel 8.1 is voldaan?

Antwoord:

Nee, dat kan opdrachtgever niet bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
182

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 8.2-8.5

Vraag:

In artikel 8.2 tot en met 8.5 is opgenomen dat Leverancier testresultaten van preventieve testen dient te overleggen, of soortgelijke documenten waaruit blijkt dat de ICT Prestatie voldoet aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen of andere internationaal erkende standaarden. Kunt u bevestigen dat met de overlegging van de ISO 27001- en ISO 9001-certificaten aan deze verplichting is voldaan?

Antwoord:

Nee, dat kan opdrachtgever niet bevestigen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
183

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 10.3

Vraag:

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.

Antwoord:

Het onderhoud dient te geschieden conform artikel 8 van de overeenkomst. Het onderhoud richt zich op de geleverde ICT prestatie, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen). Over uitbreidingen en aanvullingen die na gunning worden toegevoegd zullen nadere afspraken worden gemaakt tussen Opdrachtgever en Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 11.8

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat, ondanks dat de index J6202 wellicht nog wel wordt bijgewerkt, jaarlijkse indexering plaats vindt op basis van J62?

Index J62 ziet toe op het prijsverloop, oftewel inflatie van diensten, die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' zijn geleverd en verkocht. Prijsstijgingen of -dalingen worden hiermee op een representatieve wijze weergegeven en door toepassing ervan ondervangen. Met andere woorden: de integrale J62-index is representatiever voor de prijsontwikkelingen voor alle activiteiten binnen softwarelevering; Het alternatief J6202 is niet representatief en vertegenwoordigt slechts een deel van onze werkzaamheden;

Antwoord:

Nee, niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 11.10

Vraag:

Op grond van artikel 11.10 mogen prijsstijgingen voor Derdenprogrammatuur worden doorbelast aan Opdrachtgever. Wij vernemen graag of Opdrachtgever ermee akkoord is dat deze bepaling eveneens van toepassing wordt verklaard op de kosten van hosting. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 14.1

Vraag:

Artikel 14.1 verplicht Leverancier te garanderen dat het AI-systeem voldoet aan eisen van nauwkeurigheid, robuustheid en cyberbeveiliging en dat passende maatregelen voor menselijk toezicht zijn genomen. Deze eisen vloeien voort uit de artikelen 14 en 15 van de AI Act en gelden op grond daarvan uitsluitend voor AI-systemen met een hoog risico. Kunt u bevestigen dat de garanties uit artikel 14.1 niet gelden voor AI-systemen zonder hoog risico?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

187

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 14.6

Vraag:

Op grond van artikel 14.6 dient het AI-systeem capaciteiten te hebben die automatische logging van gebeurtenissen mogelijk maken. Deze eis geldt volgens de AI Act uitsluitend voor AI-systemen met een hoog risico. Bent u ermee akkoord dat artikel 14.6 alleen van toepassing is op AI-systemen met een hoog risico?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

188

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 14.7

Vraag:

Artikel 14.7 ziet op logging ten behoeve van de traceerbaarheid van de werking van het AI-systeem. Voor zover de daarbij vastgelegde logginggegevens kwalificeren als persoonsgegevens, verzoeken wij Opdrachtgever aan te geven wat de grondslag is voor deze verwerking en hoe lang deze gegevens bewaard dienen te worden. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

189

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 17.4

Vraag:

Voorstel om als volgt te wijzigen:

"De aansprakelijkheid voor overige schade, op welke grond dan ook, en vrijwaringen, is beperkt tot [...]"

Toelichting:

De toevoeging is om tot uitdrukking te brengen dat wij, behoudens opzet of grove schuld (zie 17.5 hieronder), geen andere onbeperkte aansprakelijkheden accepteren.

Antwoord:

Niet akkoord, aansprakelijkheid en vrijwaring zijn twee verschillende juridische begrippen. Daarnaast heeft Opdrachtgever geen enkele invloed op afspraken die Leverancier met derden aangaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
190

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 17.5

Vraag:

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.

Antwoord:

Niet akkoord met doorhalen van artt 17 lid 5 sub iii en iv. Tevens niet akkoord met het opnemen van voorgestelde cap. Ten aanzien van artikel 17 lid 5 sub iii; Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de Leverancier, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of de Leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de Leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 21). Ten aanzien van artikel 17 lid 5 sub iv: hierin is een uitzondering vastgelegd in casu een boete die ook aan Leverancier (verwerker) had kunnen worden opgelegd. Dit gezien het feit dat er in dat geval tevens sprake is van handelingen liggend in de risicosfeer van Leverancier. Bovendien kan Opdrachtgever beboet worden door een toezichthoudende autoriteit voor situaties waarvan de oorzaak niet in haar macht ligt maar toebehoort aan de Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

191

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 19.4

Vraag:

Leverancier kan zich niet vinden in deze bepaling. Het delen van vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in de overeenkomst, met derden is naar de mening van Leverancier in strijd met de geheimhouding. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie met derden zult delen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 21.4

Vraag:

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?

Antwoord:

Nee, hier gaan wij niet mee akkoord voor wat betreft Maatwerkoplossingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
193**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 21.4

Vraag:

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?

Antwoord:

zie antwoord bij 192 (zelfde vraagstelling)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
194**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 21.7

Vraag:

In artikel 21.7 is een vrijwaring opgenomen voor aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden, zonder dat hieraan een beperking is verbonden. Wij stellen voor deze vrijwaring te koppelen aan de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 17.4, zodat ook voor deze vrijwaring een maximum geldt in plaats van een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid. Kunt u zich vinden in deze aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord met voorgestelde inperking gezien schending van IE-rechten geheel in de risicosfeer van de Leverancier ligt; Opdrachtgever is niet in de positie te controleren of leverancier enige

rechten en schendt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
195

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 23.4

Vraag:

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 23 op van toepassing is?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
196

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 28.7

Vraag:

Op grond van artikel 28.7 is Opdrachtgever gerechtigd de informatiebeveiliging van Leverancier te laten controleren door het CSIRT. Gelet op mogelijke gevolgen, waaronder boetes, ontvangen wij graag bevestiging aan welk normenkader een dergelijke controle door het CSIRT wordt getoetst. Kunt u bevestigen dat deze controle plaatsvindt aan de hand van het tussen Partijen

overeengekomen normenkader?

Antwoord:

Nee. Een controle op grond van artikel 28.7 vindt niet uitsluitend plaats aan de hand van een na gunning tussen Partijen nader overeen te komen normenkader. De controle ziet op de naleving van de op Leverancier rustende verplichtingen ten aanzien van informatiebeveiliging zoals deze voortvloeien uit de aanbestedingsstukken, de Overeenkomst, de GIBIT 2025 en de daarmee samenhangende overeenkomsten en daarin van toepassing verklaarde normen en standaarden. Voor zover daarin specifieke normen of beveiligingseisen zijn vastgelegd, vormen deze mede het toetsingskader voor de controle.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
197

Onderwerp:

Gibit 2025 Artikel 29.6

Vraag:

Artikel 29.6 bepaalt dat het Exit-plan mede ziet op het gestructureerd en kwalitatief aanleveren van de met de ICT Prestatie verwerkte Data. Om discussie hierover te voorkomen, vernemen wij graag of het aanleveren van deze Data in een standaard bestandsformaat, zoals een CSV-bestand, volstaat. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
198

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 32.7

Vraag:

Op grond van artikel 32.7 neemt Leverancier bij een significant beveiligingsincident in de zin van de Cyberbeveiligingswet contact op met het CSIRT. Kunt u bevestigen dat het de bedoeling is dat Leverancier een dergelijke melding ook doet indien Leverancier zelf niet onder de reikwijdte van de Cyberbeveiligingswet valt?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
199

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 37.4

Vraag:

Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het in sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf wist of had kunnen weten?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
200

Onderwerp:
PVE - D2

Vraag:

In Eis D2 Documentatie wordt het opleveren van werkinstructies gevraagd als onderdeel van de implementatie. De werkinstructies die Opdrachtgever gaat hanteren voor het werken met ICT-oplossing worden echter bepaald door de Opdrachtgever, eventueel in samenspraak met Opdrachtnemer, op basis van de werkprocessen die de Opdrachtgever hanteert. Deze werkprocessen zijn organisatiespecifiek en sterk afhankelijk van de opzet van de organisatie en de gekozen inrichting van ICT-oplossing. Het aanleveren van deze werkinstructies kan naar ons inzicht dan ook geen onderdeel zijn van de implementatie of aangeleverd worden door de Opdrachtnemer. Gaat u akkoord met het laten vervallen van 'werkinstructies' als onderdeel van de tijdens de implementatie op te leveren documentatie?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord met het verzoek.
Opdrachtgever bevestigt dat het opstellen van de klant specifieke, organisatorische werkinstructies (de interne procesafspraken voor medewerkers van de Gemeente Helmond) de verantwoordelijkheid is van Opdrachtgever. Het opleveren van deze organisatiespecifieke werkinstructies vervalt derhalve als resultaatsverplichting voor de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer blijft onder eis D2 wel onverkort verplicht tot het opleveren van de volledige standaard gebruikershandleidingen (waarin de functionele werking van alle modules, velden, schermen en processtappen helder is beschreven), beheerdersdocumentatie, technische koppelvlakdocumentatie en release-notes in de Nederlandse taal.
Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer gedurende de implementatiefase (via de overeengekomen kennisoverdracht en/of Train-the-Trainer sessies) de benodigde inhoudelijke input en ondersteuning verstrekt op basis waarvan Opdrachtgever haar eigen werkinstructies kan opstellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
201

Onderwerp:
PVE - W2

Vraag:

Wens W2 vraagt een volledig geautomatiseerde koppeling met de BNG Bank in plaats van import /export van bestanden. Kunt u bevestigen dat wij aan deze wens voldoen indien wij deze geautomatiseerde koppeling binnen één jaar na gunning beschikbaar stellen?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Leidraad §2.3 en §7.1 stap 8; Aankondiging 5.1.1/5.1.3/5.1.4; Overeenkomst art. 3.2 en 12

Vraag:

De aanbestedingsstukken beschrijven de startdatum, initiële looptijd en verlengingsmogelijkheden niet eenduidig. Leidraad §2.3 noemt een looptijd van vier jaar vanaf 1 juli 2027 met zes eenzijdige verlengingen van één jaar. De aankondiging noemt bij 5.1.1 'opties: niet van toepassing', maar vermeldt bij 5.1.3 een looptijd van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2031 en bij 5.1.4 maximaal zes verlengingen van één jaar. De concept-overeenkomst (art. 12) noemt een looptijd van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030 met maximaal drie stilzwijgende verlengingen van twee jaar. Kunt u aangeven welke startdatum, initiële looptijd en verlengingsregeling leidend zijn? Kunt u tevens aangeven of de licentievergoeding ingaat bij de start van de implementatiefase of bij livegang?

Antwoord:

U stelt meerdere vragen in één. Wij onderscheiden twee vraagstukken.
Voor uw vragen m.b.t. de looptijd van de overeenkomst: zie antwoord vraag 2.
Voor uw vraag m.b.t. de licentievergoeding: zie antwoord vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
203

Onderwerp:

Bijlage C Inschrijfbiljet; Leidraad §6.2

Vraag:

Kunt u aangeven over welke periode Totaalprijs A in Bijlage C moet worden berekend: uitsluitend over de initiële looptijd of inclusief de verlengingsopties? Kunt u daarnaast toelichten wat in de kolom 'Aantal' van de tabel 'Onderbouwing van Totaalprijs A' moet worden ingevuld, bijvoorbeeld het aantal jaren, licenties of uren, en of licentiekosten als jaarbedrag of als totaalbedrag over de betreffende periode moeten worden opgegeven?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
204

Onderwerp:

Leidraad §2.3 (Omvang); Bijlage C Inschrijfbiljet

Vraag:

Leidraad §2.3 noemt circa 35 licenties. Kunt u aangeven of dit named users of concurrent users betreft? Kunt u tevens bevestigen met welk aantal licenties inschrijvers voor Totaalprijs A moeten rekenen?

Antwoord:

Het aantal unieke gebruikers (named users) dat daadwerkelijk gebruik zal maken van de nieuwe applicatie betreft circa 35 unieke gebruikers (named users)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
205

Onderwerp:

Concept-overeenkomst art. 3.2, 3.3 en 3.5; Leidraad §7.1 stap 8

Vraag:

De concept-overeenkomst bepaalt in artikelen 3.2 en 3.3 dat de implementatiefase loopt van 1 januari 2027 tot 1 juli 2027 en dat de einddatum fataal is. Kunt u bevestigen dat de einddatum overeenkomstig leidraad §7.1, stap 8, evenredig opschuift wanneer de definitieve gunning later plaatsvindt dan gepland? Kunt u tevens bevestigen dat de fatale termijn niet geldt voor vertraging die wordt veroorzaakt door Opdrachtgever of door derden onder diens regie, waaronder de aanlevering van brondata en de aansluiting op de API-gateway?

Antwoord:

U stelt twee vragen in één vraag. Het antwoord op de eerste vraag is: Correct, bij vertraging van de aanbestedingsprocedure schuift de implementatiefase evenredig op.
Het antwoord op uw tweede vraag is: zie antwoord vraag 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
206

Onderwerp:

Concept-overeenkomst art. 8.6; Bijlage 8 Concept SLA

Vraag:

Artikel 8.6 van de concept-overeenkomst verwijst naar service credits of andere boetes bij niet-nakoming van de SLA, terwijl Bijlage 8 geen systematiek of bedragen hiervoor bevat. Kunt u bevestigen dat er conform SLA niet direct service credit of andere boetes van toepassing zijn bij het niet-nakoming van de SLA maar dat de leverancier bij herhaling met een verbeterplan komt.

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
207

Onderwerp:

Concept-overeenkomst art. 5.3

Vraag:

Artikel 5.3 van de concept-overeenkomst verplicht Leverancier jaarlijks kosteloos zowel een derdenverklaring (TPM) als een ISO 27001-certificaat te overleggen. Kan een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief Verklaring van Toepasselijkheid en bijbehorend extern auditrapport, gelden als invulling van de gevraagde derdenverklaring? Zo nee, aan welke standaard, assurancevorm en reikwijdte moet de TPM voldoen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 161

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
208

Onderwerp:

Leidraad (§2.3) Gunningscriterium prijs

Vraag:

Volgens §6.2 staan de prijzen vast tijdens de initiële looptijd, maar art. 9.5 spreekt over indexeringsaankondigingen. Is het mogelijk de indexering conform GIBIT 2025 van toepassing te laten zijn?

Antwoord:

Ja dat is mogelijk, voor deze opdracht is de indexering conform GIBIT 2025 van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

209

Onderwerp:

Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

Wilt u een vast, fictief aantal consultancy-uren voorschrijven, zodat de uurtarieven vergelijkbaar worden? En valt consultancy die nodig is voor de opdracht binnen de scope, of gaat het uitsluitend om aanvullende diensten op verzoek?

Antwoord:

Het Inschrijfbiljet, bijlage C is aangepast en is te vinden bij de documenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

210

Onderwerp:

Bijlage 2 - Overeenkomst Schuldhulpverlening applicatie - Concept 0.2 art. 3.8 en arti. 9 Vergoeding, facturatie en betaling; Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

In de conceptovereenkomst en het inschrijfbiljet is niet opgenomen op welke momenten de verschillende kostencomponenten gefactureerd mogen worden. Wij stellen het volgende facturatieschema voor:

- a) Setupkosten. De eenmalige setupkosten voor de inrichting van de cloudomgeving worden gefactureerd direct na ondertekening van de overeenkomst. Deze kosten worden in het inschrijfbiljet gespecificeerd onder de regel "Licentiekosten".
- b) Ondersteunende diensten. De bedragen voor ondersteunende diensten, waaronder de implementatiekosten en consultancy zoals opgenomen in het inschrijfbiljet, worden gefactureerd na uitgevoerde werkzaamheden.
- c) Periodieke kosten. De periodieke kosten zijn verschuldigd vanaf het moment van ingebruikname, doch uiterlijk drie (3) maanden na de start van de implementatiefase, ongeacht de voortgang van de implementatie. De periodieke kosten worden jaarlijks vooraf gefactureerd. De eerste periode wordt naar rato berekend.

Gaat u akkoord met dit facturatieschema en wilt u dit opnemen in artikel 9 van de overeenkomst? Zo niet, welk facturatieschema hanteert u dan voor elk van de genoemde kostencomponenten?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 30

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
211

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '1. Verplichte Pre-loading van Casusdata' staat dat het niet toegestaan is om tijdens de demo gegevens in te typen. Kunt u bevestigen dat dit alleen gaat over de in de casussen genoemde gegevens, en niet om eventuele zoekvelden of aanvullende gegevens die ingevuld worden t.b.v. de demonstratie of o.b.v. vragen van de beoordelingscommissie?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
212

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3.2 Casus schuldhulpverlening (20 minuten) Dossieraanmaak & Intake' staat dat er een BRP-aanmaak getoond moet worden. Een BRP kan echter niet 'aangemaakt' worden, noch kan er een echte koppeling met het BRP gelegd worden aangezien het een testomgeving betreft. Kunt u verduidelijken wat u terug wilt zien voor die onderdeel van de demo?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dit onderdeel van het demoscript als volgt:
Met de zinsnede 'geautomatiseerde BRP-aanmaak' wordt niet bedoeld op het aanmaken van records in de landelijke BRP-voorziening, maar op het geautomatiseerd aanmaken en opbouwen van een nieuw cliëntdossier in de softwareoplossing op basis van BRP-gegevens.
Opdrachtgever verwacht tijdens de demo getoond te krijgen hoe de applicatie op basis van een (test-)BSN of test-BRP-dataset geautomatiseerd BRP-stamgegevens (zoals persoonsgegevens, adres en gezinssamenstelling) ophaalt/inleest en op basis daarvan automatisch het cliëntdossier, de cliëntkaart en de contactkaart opbouwt, zonder dat de medewerker deze gegevens handmatig hoeft in te voeren.
In de demo-omgeving mag hiervoor gebruik worden gemaakt van een gesimuleerde BRP-koppeling (mock-service) of voorbereide BRP-testdataset.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
213

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3.2 Casus schuldhulpverlening (20 minuten) Dossieraanmaak & Intake' hoort de triage van dossiers en de intake getoond te worden. Echter dient er ook al sprake te zijn van een dossier met een schuldregeling waarbij er een koppeling is met het Schuldenknooppunt. Bedoelt u hierbij dat slechts de werkwijze en plaats in de oplossing van deze processen getoond hoeven te worden, aangezien de daadwerkelijke triage voor deze Casus Schuldhulpverlening al voltooid moet zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.
Voor het onderdeel 'Dossieraanmaak & Intake' verwacht Opdrachtgever dat Inschrijver live in de applicatie toont hoe en waar de softwareoplossing de triage ondersteunt (bijvoorbeeld de automatische of handmatige classificatie naar het juiste vervolgtraject), hoe het systeem de inlevertermijnen en bewakingsdata borgt, en hoe de NVVK-processtappen en faseringen overzichtelijk voor de medewerker worden weergegeven en doorlopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

214

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3.2 Casus schuldhulpverlening (20 minuten) Gefaciliteerd Dossier & VTLB-berekening (Data al vooraf ingevoerd / pre-loaded)' vraagt u om een demonstratie van een 'geautomatiseerde VTLB-berekening'. Kunt u bevestigen dat het hier een handmatig geïnitieerde VTLB-berekening betreft die volledig 'automatisch' door én binnen de applicatie uitgevoerd wordt?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3.2 Casus schuldhulpverlening (20 minuten) Schuldenbeheer & Geautomatiseerd Schuldregelen' vraagt u om een demonstratie van geautomatiseerd schuldregelen via het Schuldenknooppunt met onderscheid tussen convenantpartners vs. niet-convenantpartners. Communicatie richting het Schuldenknooppunt kan geautomatiseerd plaatsvinden, maar communicatie terug niet, hiervoor is altijd een actie van een schuldeiser zelf vereist. Kunt u bevestigen dat u in de demonstratie alleen het automatisch versturen van berichten terug wil zien en dat een voorbeeld van een ontvangen bericht voor de

demonstratie volstaat?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
216

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3.2 Casus schuldhulpverlening (20 minuten) Schuldenbeheer & Geautomatiseerd Schuldregelen' vraagt u om een demonstratie van geautomatiseerd schuldregelen via het Schuldenknooppunt met onderscheid tussen convenantpartners vs. niet-convenantpartners. Het Schuldenknooppunt hanteert echter geen onderscheid tussen convenantpartners en niet-convenantpartners. Schuldeisers die communiceren via het Schuldenknooppunt bepalen bijvoorbeeld per bericht of ze vooraf automatisch akkoord gaan met een voorstel of niet. Kunt u verduidelijken op welke wijze er via het Schuldenknooppunt onderscheid gemaakt dient te worden tussen convenant- en niet-convenantpartners als dit niet door het Schuldenknooppunt gedaan wordt?

Antwoord:

Opdrachtgever verduidelijkt dit onderdeel van het demoscript als volgt:
Opdrachtgever onderkent dat het Schuldenknooppunt (SKP) als landelijk berichtenplatform zelf geen onderscheid maakt tussen convenantpartners en niet-convenantpartners. Het digitale berichtenverkeer (zoals saldo-uitvragen en betalingsvoorstellen) wordt door het SKP geautomatiseerd en op gestandaardiseerde wijze doorgezet naar alle opgegeven schuldeisers. Het in het demoscript genoemde onderscheid heeft dan ook geen betrekking op het SKP, maar op de interne proces- en termijnbewaking binnen de aangeboden softwareoplossing.
Opdrachtgever verwacht tijdens de validatiedemo getoond te krijgen:
Termijnbewaking per schuldeiser: Hoe de applicatie per ingevoerde schuldeiser registreert welke reactietermijnen en procesafspraken van toepassing zijn (bijvoorbeeld kortere reactietermijnen van 5 werkdagen voor specifieke NVVK-convenantpartners versus reguliere termijnen van bijvoorbeeld 3 weken voor overige schuldeisers);
Geautomatiseerde signalering: Hoe de applicatie de consultant automatisch een actieve melding /taak geeft wanneer een reactie op een uitvraag of voorstel uitblijft binnen de voor die specifieke schuldeiser geldende reactietermijn;
Afwikkeling van berichten: Hoe de geautomatiseerde verzending van berichten naar het SKP en de verwerking van de (gestandaardiseerde) ontvangen reacties in het dossier plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

217

Onderwerp:

Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond

Vraag:

In Bijlage 9. Demoscript-validatiedemo-helmond onder '3. Opbouw demo en tijdsindeling (Totaal 60 minuten)' vraagt u om een demonstratie van de oplossing van in totaal 60 minuten, waarbij de demonstratie zelf slechts 40 minuten in beslag mag nemen. Uit onze ervaring blijkt dat dit een zeer beperkte tijd is voor het tonen van Dossieraanmaak, Intake, VTLB-berekeningen, Schuldregelingen, Schuldenlijsten, betalingsvoorstellen, uitdelingen, documentaanmaak, budgetbeheerrekeningen, signalering, vier-ogen-principes, budgetcoaching en het cliëntportaal. Gaat u akkoord met het verruimen van de tijd voor elk van de onderdelen 3.2 en 3.3 van 20 minuten naar 40 minuten, zodat wij en andere inschrijvers een demonstratie kunnen geven die voldoende de tijd heeft voor de door u gevraagde onderdelen?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.

218

Onderwerp:

Bijlage 8 SLA

Vraag:

Onze standaard SLA wijkt af van de SLA gedeeld in deze aanbesteding is het mogelijk om na gunning hierover in gesprek te gaan en gezamenlijk tot een SLA te komen welke aansluit op onze

mogelijkheden en de wensen van de gemeente Helmond?

Antwoord:

SLA wordt in overeenstemming opgesteld na gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Mededelingen

Ref.nr.

M1

Onderwerp:

Uitstel publicatie Nota van Inlichtingen

Inhoud mededeling:

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij informeren wij u dat de publicatie van de Nota van Inlichtingen later zal plaatsvinden dan oorspronkelijk gepland. Reden is dat er meer tijd nodig is om de ingediende vragen zorgvuldig te beoordelen en te beantwoorden.

De Nota van Inlichtingen zal uiterlijk vrijdag 23 oktober worden gepubliceerd. We zullen u tijdig berichten over de definitieve datum, alsmede kunt u dit platform raadplegen voor de juiste planning.

Wij danken u voor uw begrip.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Helmond

Aangemaakt op:

15 okt 2026

Percelen:

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening