

Bijlage 3 Format voor het stellen van vragen

Betreft	Format voor het stellen van vragen	Datum	19-09-2024
Van		Ref.	
Project	EA Digitaal ondertekenen		

Toelichting: Onder het kopje 'betreft' dient u zo specifiek mogelijk aan te geven welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina. Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst.

Het aantal vragen kan door de inschrijver conform het gegeven format worden uitgebreid.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	PVE	Er wordt aangegeven dat userbeheer volledig automatisch verloopt. Graag een toelichting hieromtrent hoe dit verloopt. Anders is te veel gissen om hier adequaat op te antwoorden
Antwoord	Hiermee wordt bedoeld dat er link gelegd kan worden met Active Directory waarbij de toegang na toevoegen aan rechtengroep, automatisch verloopt.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	PVE	Er wordt aangegeven dat er gewerkt wordt met het toekennen van doelgroepen waaronder ook functie. Waarom is dit een noodzaak om mee te nemen? Vanwege het wel of niet mogen inzien van documenten of vanwege andere redenen? Enige duiding geeft een beter inzicht welke technische gevolgen het geeft
Antwoord	Eis 11 uit het Programma van Eisen verval.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	PVE	Bij onderdeel 14, wordt met een kleine opmerking ook webformulieren wordt genoemd. De vraag hieromtrent is wat bedoeld wordt. Dient een webformulier ondertekend te worden? Is dit een bijzonder soort document of dient

		een ondertekening te worden gedaan op een document wat nog aangepast kan worden?
Antwoord	Indien een webformulier onderdeel is van een webbased userinterface, dient dat te voldoen aan de eisen voor de hele webbased userinterface, zoals in deze eis geformuleerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	PVE	De combinatie van onderdeel 37 en 39 geeft de vraag waarom wordt dit niet omgedraaid? De bron van het document wordt een pdf welke ondertekend kan worden. Dit gezien de veelal moeilijke structurering van de genoemde brontypes voor het ondertekenen daarvan. Is dit procesmatig misschien op te lossen?
Antwoord	Eis 37 spreekt van brondocumenten. Deze zijn vaak beschikbaar in Word, Excel, etc.. Documenten van deze bestandsformaten moeten ingeladen kunnen worden in het systeem ter ondertekening. Eis 39 geeft aan dat het getekende document als PDF wordt gegenereerd met geldige handtekening(en). Het is voor het proces niet van belang in welke fase de omzetting van andere bestandformaten naar PDF plaatsvindt.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	PVE	Bij onderdeel 41 wordt gesproken over het gebruik van certificaten. Is er een ondertekenbeleid aanwezig bij de VNG en is deze voorhanden? Vooral toegespitst over de vraag welk middel wordt er ingezet en is dit voor de VNG van belang dat het bij een bepaalde QTSP'er vandaan komt?
Antwoord	Voor ondertekening van een aantal typen contracten is een certificaat vereist, dat buiten de normale identificatie een extra zekerheid biedt dat de ondertekenaar inderdaad degene is die tekent. Dit betreft vooral contracten met buitenlandse partijen. Hiervoor heeft VNG op dit moment PKIOverheid certificaten in gebruik voor de leden van het Algemeen Directieteam om dit te borgen. Er is geen specifiek beleid dat aangeeft welke documenten op deze wijze getekend moeten worden. Degene die het document ter ondertekening aanbiedt geeft dit aan indien het van toepassing is.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	PVE	Bij onderdeel 24 wordt gesproken over een natte handtekening. Kan er iets meer beschrijving komen over dit onderdeel. Juist gezien de PVE kan dit voor veel verwarring zorgen

Antwoord	Met "natte" handtekening wordt bedoeld een ingescande versie van een met pen op papier gemaakte handtekening, die aan de eigenaar hiervan (ondertekenaar van documenten) kan worden toegewezen en bij ondertekening kan worden geselecteerd als ondertekenoptie.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
8.	PVE	Bij onderdeel 48 wordt gesproken over uitsluitend de tarifiering te stellen voor ondertekenaars. Binnen diverse andere punten van het PVE wordt weer gevraagd naar functionaliteiten voor gebruikers die geen ondertekenaar zijn. Is er niet een mogelijkheid om dit vanuit in andere invalshoek op te zetten namelijk de doelstelling van de VNG om Digitaal ondertekenen op een juiste manier in te zetten? Dit geeft wel dat de rekensheet rondom de prijsbepaling anders wordt.
Antwoord	Eis 48 (aangepast naar eis 47) geeft aan dat er geen licentiekosten mogen zijn voor mensen, die alleen ondertekenen. Licenties zijn alleen noodzakelijk voor gebruikers, die documenten ter ondertekening kunnen/mogen aanbieden ("verzenders") en voor directeuren die gebruik maken van de app, kunnen er ook licenties nodig zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	PVE	Graag een toelichting op onderdeel 45 met een praktisch voorbeeld om te kunnen inschatten wat met dit onderdeel bedoeld wordt.
Antwoord	In een template kunnen bepaalde vooraf bekende documenten worden samengevoegd tot 1 set van te ondertekenen documenten. Tevens moet dit ook gedeeld kunnen worden met andere collega's. Een praktisch voorbeeld speelt bij arbeidscontracten: hierbij wordt vaak een vast aantal documenten als bijlage meegestuurd, zoals bijvoorbeeld loonbelastingsverklaring, aanvraagformulier OV jaarkaart, etc.. Middels een template kan dit vooraf worden gedefinieerd, zodat bij elk arbeidscontract deze documenten automatisch opgenomen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Leidraad PVE	In de leidraad wordt onder 2.3 gesproken over dat het nadrukkelijk geen doel is om het systeem van ondertekenen een archiefsysteem te laten zijn. Wel wordt de wens uitgesproken van 90 dagen. Dit komt ook terug onder punt 42 van de PVE. Waarom wordt er niet gekozen voor een veel kortere termijn? Hierbij vormt de vraag hoe de eigen informatiebeveiligingsrichtlijn hier bij is? Is het niet veel beter om dit punt om te draaien? Als het document is afgerond, dan gaat het document direct

		naar de bron en wordt deze verwijderd binnen het ondertekensysteem, teneinde risico's te mitigeren.
Antwoord	Nee, de reden dat wij gebruik maken van de termijn van 90 dagen is om gebruikers de mogelijkheid te bieden ook in een later stadium nog de ondertekende documenten uit het systeem te kunnen halen.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	leidraad	Onder 4.1. bij de uitsluitingsgronden wordt aangegeven dat er geen digitale handtekening kan worden verwerkt. Dit is misschien een beetje apart juist voor deze aanbesteding. Stel dat een inschrijving digitaal wordt ondertekend met een gekwalificeerd middel, is dit dan in de ogen van de VNG niet juist een pré?
Antwoord	Het UEA-formulier kan niet digitaal worden ondertekend. Het moet digitaal worden ingevuld, dan worden geprint en vervolgens worden voorzien van een 'natte handtekening'. Dit document moet worden gescand en geüpload in het digitale systeem.	

Nr.	Betreft	Vraag
12	Overeenkomst	VNG vraagt om een SAAS product zoals wij dat opmerken uit de stukken maar geeft aan in artikel 6.2 <i>Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden</i> Standaard van een SAASproduct is meestal wel het feit dat er gewerkt wordt in een OTAP straat waarbij een update is een acceptatie omgeving wordt geplaatst voordat deze naar productie gaat. Is dit wat niet de bedoeling is? Of wordt dit artikel dat verkeerd begrepen?
Antwoord	Bij SAAS of Cloud-producten voert Leverancier vaak updates door, zonder dat de afnemers hier iets van merken. Bij deze manier van werken, zal geen acceptatieprocedure plaatsvinden. Indien Leverancier de werkwijze volgens OTAP-straat hanteert, zal uiteraard wel een acceptatie plaatsvinden voordat de wijziging naar productie gaat. Het proces van het doorvoeren van wijzigingen (via OTAP-straat) zal na gunning worden uitgewerkt in de op te stellen SLA.	

Nr.	Betreft	Vraag
13	PVE	"Er is aangegeven dat directeuren (ondertekenaars) ook documenten moeten ondertekenen buiten kantoor en dat men dan vaak geen computer of laptop tot hun beschikking hebben. Daarbij wordt gevraagd te ondertekenen met een app . Twee vragen:

		(1) Het zelfde wordt gerealiseerd met ondertekenen via een webbrowser die mobiel schaalbaar is waardoor op mobiel ondertekend kan worden. Kan de eis zo geformuleerd worden dat mobiel ondertekenen mogelijk moet zijn (ipv de manier waarop als eis opnemen)? (2) Directeuren moeten soms met een KPIoCertificaat ondertekenen, en wanneer dat ook buiten kantoor is (zonder computer) kan dat alleen met een cloud PKIoCertificaat. Als voorgaande inderdaad vereist is kan de eis om documenten met een KPIo-certificaat zonder computer te kunnen ondertekenen, dan ook opgenomen worden in het PvE?"
Antwoord	(1): Dit is akkoord, zolang de ondertekenaar via een directe link vanuit de mail de betreffende website met te ondertekenen document kan bereiken zonder aanvullende handelingen (uitgezonderd inloggen). (2): KPI certificaat is niet een harde eis een vergelijkbare tool is ook toegestaan als dit maar toegepast kan worden waar (locatie) en wanneer (tijdstip) dan ook, benoem dit in uw aanbieding.	

Nr.	Betreft	Vraag
14	Algemeen	De VNG heeft een bestaande leverancier voor digitaal ondertekenen. Hoe wordt omgegaan met de implementatie kosten van de huidige leverancier en een eventueel nieuwe leverancier. De bestaande leverancier heeft een mogelijk voordeel ten opzichte van een nieuwe leverancier, waardoor de implementatie kosten lager kunnen zijn. Op welke wijze worden marktpartijen gelijk behandeld zodat er een 'level playing field' is ?
Antwoord	Wij hebben in de aanbestedingsleidraad opgenomen hoe de implementatiekosten worden beoordeeld: Implementatiekosten moeten realistisch (marktconforme prijzen, de prijzen van andere inschrijvers telt als bechmark) worden aangeboden conform het prijzenblad, indien dit niet gebeurd word de inschrijving uitgesloten." Op deze wijze wordt het 'level playing field' gerealiseerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
15	Referenties	De referentie opdracht dient €48.000 te bedragen, is dat per jaar of over de looptijd van de overeenkomst.
Antwoord	Dit is per jaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
16	PVE	VNG eist van leverancier; "De inschrijver dient te garanderen dat licentiekosten voor de digitale ondertekening uitsluitend in rekening worden gebracht voor personen die bevoegd zijn om een digitale ondertekening te versturen. Er mogen geen licentiekosten worden berekend voor personen die enkel verantwoordelijk zijn voor het ondertekenen van het contract," PKIo-certificaten zijn niet gelinkt aan gebruikers maar aan ondertekenaars. Kan deze eis aangepast worden zodat de kosten voor het gebruik van PKIo-certificaten door ondertekenaars kan worden doorbelast en/of dat de kosten voor PKIo-certificaten buiten de offerte uitvraag vallen.
Antwoord	De kosten voor de aanschaf van PKI-certificaten (of vergelijkbare) zijn voor rekening van VNG en vallen derhalve buiten de offerte uitvraag.	

Nr.	Betreft	Vraag
17	PVE	Wat wordt er bedoelt met templates, is dit een vast werk/onderteken-proces die in de applicatie is te selecteren? "Het systeem biedt de mogelijkheid om templates op te nemen waarin op eenvoudige wijze meerdere documenten in één keer ter ondertekening aangeboden kunnen worden (bijvoorbeeld standaard bijlagen).
Antwoord	Zie antwoord op vraag 9.	

Nr.	Betreft	Vraag
18	Referenties	"Ons wordt gevraagd referenties te verstrekken ter onderbouwing van de kerncompetenties. In de beschrijving is aangegeven wat Kerncompetentie 1 is, namelijk: "Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare digitale handtekeningstechnologie en veilige, toegankelijke, mobiel-vriendelijke applicaties, waarbij de Referentieopdracht een omvang heeft van tenminste €48.000." Wat zijn de overige kerncompetenties die met referenties aangetoond moeten worden?"
Antwoord	Er zijn geen overige kerncompetenties die met de referentie aangetoond moeten worden, enkel wat u hier boven benoemd.	

Nr.	Betreft	Vraag
19	Overeenkomst	<i>In de overeenkomst is aangegeven wanneer 30% van de vergoeding betaalbaar wordt. Wanneer is de overige 70% van de vergoeding betaalbaar? Kan dat aan de concept Overeenkomst worden toegevoegd wanneer dat ontbreekt.</i>
Antwoord	De resterende 70% zal betaalbaar worden na implementatie van het systeem. Dit zal bij gunning worden opgenomen in de definitieve overeenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
20	Algemeen	De verwachting is dat de totale kosten voor 200 gebruikers en 3.000 documenten (per jaar) ongeveer €80.000 per jaar zal bedragen. Is dit inclusief de kosten voor het gebruik van PKIO certificaten? En hoeveel PKIO-certificaten heeft VNG hier dan in meegenomen?
Antwoord	Dit is exclusief PKIOverheid of vergelijkbare certificaten. Voor de kosten zie het antwoord op vraag 16.	

Nr.	Betreft	Vraag
21	PVE	Moet het inzicht in de verstuurde en ondertekende documenten per dochterbedrijf afgeschermd zijn voor VNG medewerkers (en VNG functioneel beheer)?
Antwoord	Ja, per gebruiker moeten de documenten afgeschermd zijn, maar wel met de mogelijkheid tot andere gebruikers te autoriseren. Beheerders moeten altijd inzicht hebben in de stand van zaken van alle aanvragen (meta gegevens, niet de documenten zelf).	

Nr.	Betreft	Vraag
22	PVE	Moeten de email templates van de dochterbedrijven een eigen huisstijl hebben of is het allemaal gelijk met VNG logo en kleurstelling?
Antwoord	Nee, de email templates hoeven geen eigen huisstijl te hebben, er zijn daar geen eisen aan gesteld. Indien mogelijk vragen wij dezelfde kleuren van de logo te gebruiken en het logo van de VNG toe te voegen.	

Nr.	Betreft	Vraag
23	Prijzenblad	Naast gebruiker-licentie kosten zijn er vaste jaarlijkse kosten voor het gebruik van ons platform. Door de eis dat het aantal licenties is af te schalen kan de situatie

		ontstaan dat de vaste jaarlijkse kosten niet meer gedekt worden. Kan er een lijn opgenomen worden onder 'licenties' voor overige jaarlijkse kosten naast de gebruiker-licentie vergoeding?
Antwoord	Ja, wij hebben een optionele regel toegevoegd in het prijzenblad, "Basis fee kosten per jaar", deze kunnen jullie bij het invullen ook stellen op 0 euro, dit is dus niet verplicht om in te vullen.	

Nr.	Betreft	Vraag
24	Prijzenblad	Er mogen geen kosten voor ondertekenaars in rekening worden gebracht (alleen voor gebruikers)-eis 48. Betekent dit dat de kosten voor de aanschaf van cloud KPI certificaten voor rekening van VNG zijn? Zo niet om hoeveel PKI certificaten gaat het dan die wij moeten opnemen in de prijs? Kan dat een separate lijn worden in de jaarlijkse kosten onder "licenties"?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 16.	

Nr.	Betreft	Vraag
25	Prijzenblad	Een indicatief aantal gebruikers is voor berekening niet opgenomen in het prijzenblad. Voor de prijsvergelijking zal een indicatief aantal nodig zijn, hoeveel gebruikers moeten wij opnemen in het prijzenblad? Onze vergoedingen bestaan namelijk ook een vast deel en variabel deel per gebruiker.
Antwoord	Zie ook vraag 23. Indicatief aantal gebruikers is max. 200.	

Nr.	Betreft	Vraag
26	Prijzenblad	In de bijgesloten overeenkomst (Artikel 10. Vergoedingen) staat dat een aantal zaken specifiek in het prijstabel moeten worden opgenomen; die zaken zijn niet herkenbaar te vinden in het prijzenblad. Kan het prijzenblad in lijn worden gebracht met de overeenkomst?
Antwoord	Ja, we hebben de overeenkomst aangepast.	

Nr.	Betreft	Vraag
27	Prijzenblad	De berekening in cel D9 hanteert het getal zesennegentig (96) om te vermenigvuldigen met de kosten per jaar. Dat lijkt ons niet juist.

Antwoord	Dat klopt, het prijzenblad is aangepast naar x8 (jaar).
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
28	Prijzenblad	Kunt u aangegeven om hoeveel PKIoCertificaten het gaat bij 100 gebruikers en bij 200 gebruikers? En kunt u aangegeven om hoeveel documenten het gaat van de verwachte 2.000 tot 3.000 documenten per jaar die dan met een PKIo-certificaat worden ondertekend?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 16.	

Nr.	Betreft	Vraag
29	PVE	Ik wil jullie er graag op wijzen dat de uitvraag verkeerd is geformuleerd: er wordt specifiek gevraagd naar PKIoverheid certificaten en dat mag niet: de markt wordt hierdoor onnodig verengd. Digidentity levert dergelijke PKIoverheid certificaten zelf wel maar wilt graag de eerdere ervaringen met VNG delen waarbij aanbestedingen uiteindelijk zijn ingetrokken: Kadaster: specifieke PKIoverheid uitvraag in 2022, heeft uiteindelijk geresulteerd in een klacht van een leverancier tot aan de CvA die de leverancier gelijk hebben gegeven - de aanbesteding is vervolgens ingetrokken. DUO: specifieke PKIoverheid uitvraag waarbij de aanbesteding eerder deze week (!) is ingetrokken. Hoe kan VNG dit dan wel op correcte wijze uitvragen? Door de term PKIoverheid te schrappen en deze te vervangen door "persoonlijke gekwalificeerde certificaten (QES) van een eIDAS genotificeerde QTSP".
Antwoord	Terechte opmerking. Alle passages over PKI Overheid in de aanbestedingsleidraad en Programma van Eisen gelezen moeten worden als "persoonlijke gekwalificeerde certificaten (QES) van een eIDAS genotificeerde QTSP, bijvoorbeeld PKIOverheid".	

Nr.	Betreft	Vraag
30	Indexatie	<i>Mededeling</i>
Antwoord	De ingediende prijzen staan vast tijdens de eerste (1) jaar van het initiële contract. Jaarlijkse indexatie is mogelijk vanaf 1 januari 2026 mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd en akkoord is bevonden door Opdrachtgever. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van periode 2024 -2025 kwartaal 2. Inhaalslagen voor indexatie worden niet geaccepteerd.	