

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE eis 150	"Op basis van de service level rapportages worden in het reguliere tactisch overleg bij Opdrachtnemer de eventueel niet behaalde KPI's besproken en licht Inschrijver de verbetervoorstellen en ondernomen actie hierop toe. Wanneer dit onverhoopt niet tot tevredenheid leidt, heeft Opdrachtnemer diverse escalatiekanalen beschikbaar, waaronder een dedicated servicemanager. De betreffende boete is bovendien niet nodig aangezien u reeds het recht heeft op schadevergoeding conform artikel 16 van de GIBIT wanneer inschrijver in verzuim is. Bent u derhalve bereid de boeteclausule te laten vervallen?"	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet de boeteclausule als een andere maatregelen t.o.v. schadevergoeding.
2	GIBIT 2023, 35.3Periodieke derdenverklaring	Bent u voor de volledigheid bereid om op te nemen dat de kosten voor het overleggen van de TPM verdisconteerd dienen te zijn in de Vergoeding?	Akkoord. Mits dus de kosten voor het overleggen van de TPM voor rekening komen van de leverancier.
3	GIBIT 2023, 23.3Vervanging van Personeel	Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"	Akkoord.
4	GIBIT 2023, 23.1Vervanging van Personeel	Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?"	Akkoord.
5	GIBIT 2023, 20.4Intellectuele eigendom	"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 in een nader op te stellen akte van overdracht?"	Niet akkoord.
6	GIBIT 2023, 18.4Geheimhouding	"Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?"	Niet akkoord. Zie antwoord bij vraag 73.
7	GIBIT 2023, 16.5Aansprakelijkheid	Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Niet akkoord. Het uitgangspunt in het Burgerlijk Wetboek (BW) is dat de door benadeelde (gedupeerde) geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een 'onbeperkte' of 'ongelimiteerde' aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen).
8	GIBIT 2023, 13.3Algoritmische toepassingen	"Voor Leveranciers is voorgesteld artikel onredelijk bezwarend nu zij op ieder moment (in tekst ""eerste verzoek"") gevraagd kan worden om rapportages te overleggen in detail over de werking van het algoritme wat bedrijfsgevoelige/concurrentiegevoelige informatie is of in voorkomend geval informatie welk Leverancier geheim dient te houden. Daarnaast mogen hier geen kosten voor gerekend mogen worden en kan dit in voorkomend geval veel tijd vergen. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?"	Akkoord. Na gunning kunnen hier nadere werkafspraken over gemaakt worden in de zin van bijvoorbeeld een geheimhoudingsverklaring, maar wel kostenloos en zonder boete clausule.
9	GIBIT 2023, 13.1"Algoritmische toepassingen "	"Artikel 13 lid 1 sub 1: Voorgestelde bepaling sub 1 verwerking van gegevens is overbodig nu dit wettelijk geregeld moet worden in de verwerkersovereenkomst. Voor zover dit niet alleen persoonsgegevens verwerking betreft is het onduidelijk wat er wordt bedoeld met dat deze gegevens rechtmatig worden verwerkt. Daarbij moet een Leverancier ook garanderen dat de conclusies waar het algoritme tot komt rechtmatig zijn. Gezien een garantie een meest verregaande verplichting is en het onduidelijk is wat er met rechtmatig wordt bedoeld vormt dit een risico voor een Leverancier. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken? Artikel 13 lid 1 sub 3: Voorgestelde bepaling bij sub 3 gaat over kwaliteit van het gebruikte algoritme wat verband houdt met de bedongen ICT prestatie. De nauwkeurigheid van een dergelijk algoritme moet blijken uit de bedongen scope en kan niet afzonderlijk in zijn algemeen als nauwkeurig worden bepaald. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?"	Akkoord. De vraag impliceert dat de bepaling over de verwerking van gegevens overbodig is, omdat dit al wettelijk geregeld moet worden in een verwerkersovereenkomst (VVO). Dit argument is begrijpelijk als de bepaling puur ziet op persoonsgegevens, maar als het over een bredere categorie gegevens gaat (dus niet alleen herleidbare informatie), kan aanvullende afspraken relevant zijn. Na gunning nadere afspraken hierover maken, is mogelijk.
10	GIBIT 2023, 11.5"Vergoeding, facturatie en betaling "	"Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen. Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar. Bent u derhalve bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen: Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen."	Niet akkoord. Zie ook vraag 77.
11	GIBIT 2023, 9.3Acceptatie	"Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig. Bent u derhalve bereid artikel 9.3 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?"	Niet akkoord. Het artikel zal in redelijkheid worden toegepast door Opdrachtgever.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	GIBIT 2023, 4.2 iiUitvoering overeenkomst	"Vanzelfsprekend is het uitgangspunt dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan is het proportioneel dat de Leverancier een redelijke termijn wordt toegestaan (ingebrekestelling) om alsnog na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: ""Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk als fataal is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen""."	Niet akkoord. Uitgangspunt van de GIBIT is dat termijnen niet fataal zijn, behoudens de gevallen vermeld in 4 lid 2 of indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. In alle andere gevallen wordt leverancier eerst een redelijke termijn toegestaan (ingebrekestelling).
13	"Concept- overeenkomst", 12.7Vergoedingen	"Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u hiermee akkoord?"	Het facturatieschema is als volgt: 30% bij aanvang, 40% bij voorlopige acceptatie en 30% na decharge
14	"Concept- overeenkomst", 12.3Vergoedingen	"Bent u bereid op te nemen dat de jaarlijkse vergoeding in het implementatiejaar verschuldigd is vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rato de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd. Gaat u hiermee akkoord?"	Akkoord
15	"Concept- overeenkomst", 7.2Onderhoud	"Het komt voor dat er een discussie ontstaat over wat er nu wel en niet onder de upgrades en updates valt en wanneer het redelijk is dat een opdrachtgever hier aanvullend voor betaalt. Het is om die reden goed dat er dan een mogelijkheid is dat opdrachtgever en opdrachtnemer dit bespreken. Voorstel is dan ook dat in geval van een majeure wettelijke wijziging er tussen leverancier en een collectief van gemeenten, zoals een gebruikersvereniging, overleg plaatsvindt over een mogelijke extra vergoeding voor bepaalde updates/upgrades. Gaat u hiermee akkoord?"	Niet akkoord Toelichting: Wij vragen een SaaS applicatie uit inclusief beheer volgens eis 38. We verwacht dan ook dat de ICT-prestatie blijft voldoen zonder meerkosten, dat de ICT-prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving.
16	"Concept- overeenkomst", 5.2Implementatie	Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen dat indien deze termijn niet wordt gehaald er eerst een ingebrekestelling aan Leverancier zal worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen alvorens Leverancier in verzuim raakt?	Akkoord
17	"Concept- overeenkomst", 4.6Looptijd	Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomst als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomst als één geheel te beschouwen?	De verwerkerovereenkomst is onlosmakelijk onderdeel met de prestatierechten en verplichtingen van de hoofdovereenkomst.
18	"Concept- overeenkomst", 4.3Looptijd	"Gezien de lengte van de maximale looptijd van acht (8) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering ""Partijen stellen elkaar uiterlijk zes (6) maanden (termijn Opdrachtgever) en vierentwintig (24) maanden (termijn Opdrachtnemer) voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."" Gaat u hiermee akkoord?"	Niet akkoord
19	Programma van Eisen 3.14, eis 159	De standaard Zaak- en Documentservices, alsmede ZGW-API's beschikken niet over een 'vernietigingsbericht', waarmee de taakspecifieke applicatie getriggerd kan worden om een vernietigingsprocedure te starten. Hoe ziet aanbestedende partij de geëiste oplossing voor zich?	Wanneer er een koppeling komt met het zaaksysteem, is de vernietiging in het zaaksysteem de trigger als er sprake is van dubbele opslag. Wanneer er wordt vernietigd, moet dit ook (automatisch) in de applicatie worden vernietigd. De aanbestedende partij kan hiervoor de data leveren.
20	Programma van Eisen 3.14, eis 159	Het vernietigen van metadata uit de burgerzakenoplossing (als de vernietiging in het zaaksysteem plaats vindt) is beperkt tot data die niet voor reproductiedoelen hoeft te worden gebruikt. Data die nodig is om bijvoorbeeld afschriften uit de Burgerlijke Stand te vervaardigen, mag niet worden vernietigd. Bent u het hiermee eens?	Akkoord.
21	Programma van Eisen 3.14, eis 157/158	Eis 157 en 158 lijken elkaar enigszins tegen te spreken. In eis 158 staat dat documenten gearchiveerd moeten worden in het zaaksysteem. Hoe ziet aanbestedende partij dat dan in relatie tot eis 157, waarin fulltext search wordt gevraagd?	Het moet mogelijk zijn om vanuit de BRP-applicatie de bijhorende documenten op te kunnen vragen middels de koppeling.
22	Programma van Eisen 3.12, eis 151	Softwarematig onderhoud kan ook tijdens de genoemde tijdvensters worden uitgevoerd; uw dienstverlening ondervindt daar geen hinder van omdat onze burgerzakenoplossing redundant is uitgevoerd. Onderhoud aan infrastructuur wordt in principe buiten de genoemde tijdvensters uitgevoerd. Mocht het onverhoopt toch nodig zijn om dit binnen een tijdvenster te doen, dan zal dit altijd in overleg met de gemeente zijn. Is dit acceptabel voor u?	Akkoord.
23	Programma van Eisen, Eis 95, Eis 139, Eis 180, Eis 181	In de eisen 95; 139; 180; en 181 wordt aangegeven dat iets beschreven dient te worden / dat een beschrijving geleverd dient te worden. Wij nemen aan dat dit per abuis is opgenomen in deze eisen. Kunt u deze aanname bevestigen en dat deze beschrijvingen dus niet geleverd hoeven te worden?	Akkoord. Er hoeven geen beschrijvingen te worden geleverd.
24	Programma van Eisen 3.7, eis 132	Wat bedoelt aanbestedende partij met "Consistentie in output van huidige selecties"?	Periodiek maken we selecties, deze selecties hebben een bepaald format. Dit format moeten we aan blijven houden i.vm. Keten uitwisseling. (BV 1e veld: voorletters, 2e veld: tussenvoegsel, 3e veld : achternaam
25	Programma van Eisen 3.7, eis 127	Vanuit security oogpunt is het niet wenselijk dat voor bepaalde users de logging uitgezet kan worden. Hierdoor zouden serieuze issues kunnen ontstaan, waarbij een account van een superuser gebruikt kan worden om data van een persoon (meermaals) te bekijken, of aanpassingen binnen de configuratie te doen, die niet herleidbaar zijn wie die wijziging gedaan heeft. Wij verzoeken u daarom om deze eis te laten vervallen en voor iedere gebruiker de logging te gebruiken en hanteren zoals dit beschreven is in eis 126.	Akkoord. Eis 127 kan vervallen

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Programma van Eisen 3.7, eis 123	Bedoelt u met "webformulieren" de formulieren zoals aangeboden in het selfservice webportaal van Shift2? Of bedoelt u andere formulieren, en kunt u hier een toelichting op geven?	Het heeft betrekkingen op de formulieren die door uw oplossingen worden aangeboden.De SDG annex 2 vereist dat de gemeente een aantal producten naast nederlandstalig ook geheel engelstalig aanbied. Uw oplossing maakt dit mogelijk. De SDG schrijft voor dat producten die de gemeente nu online aanbiedt en die onder het criterium van de 'interne markt' (=Europa) vallen, ook in scope zijn van Annex II. Dit geldt voor de volgende diensten: 1.Evenementenvergunning (UPL = Evenementenvergunning) 2.Huisvestingsvergunning (UPL= Huisvestingsvergunning) 3.Ontheffing straatartiest (UPL = Straatartiestenoptreden ontheffing) VNG Realisatie Deze producten moeten we online ook in het Engels, toegankelijk via eIDAS en met een internationale betaalbaarheid voor EU-inwoners en ondernemers aanbieden. Ook moeten internationale gegevens in het formulier passen bv postcode en moet er een ontvangstbevestiging verstuurt worden. Voor deze aanbesteding is vooral de huisvestingsvergunning van belang.
27	Programma van Eisen 3.7, eis 96	De applicatie heeft de volgens het LO BRP benodigde Teletex karakterset nodig. Bent u hiermee bekend?	We zijn er bekend mee dat de applicatie Teletex karakterset heeft, dit gaat ook over de te exporteren output van selecties.
28	Programma van Eisen 3.6.4 eis 80	U vraagt om ingescande documenten in de Burgerzakenmodules op te slaan. Dit past naar ons idee niet helemaal in de Common Ground gedachte, waar informatie in de oorspronkelijke bron opgeslagen blijft, en er geen redundante opslag nodig is. Indien de ingescande documenten in de burgerzakenoplossing nodig zijn, worden deze via API-koppelingen opgehaald. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord.
29	Programma van Eisen 3.6, eis 69	U vraagt in hoofdstuk 3.6 de koppeling uit op basis van de standaard Zaak- en Documentservices. Deze standaard wordt door onze burgerzakenoplossing ondersteund. Uw huidige zaaksysteemoplossing is volgens softwarecatalogus.nl compliant aan versie 1.0 van deze standaard. Compliancy aan versie 1.1 of 1.2 is nog niet aangetoond door de betreffende leverancier. Hoewel de kans erg klein is, kunnen hierdoor discrepanties ontstaan. Bent u hiervan op de hoogte en vormen deze naar uw mening geen belemmering, mede gezien het feit dat u voornemens bent om te migreren naar OpenZaak (zie eis 71)?	Uw oplossing moet in eerste instantie gekoppeld worden op basis van de ZDS- standaard 1.0. Werkt uw koppeling op basis van ZDS-standaard 1.1 of hoger dient u dit aan te geven en de te verwachten discrepanties met uw oplossing te vermelden.
30	Programma van Eisen par. 3.6, eis 69 tm 74	De nummering van de eisen begint hier weer bij 69, een nummer dat ook al in hoofdstuk 3.5 is gebruikt. Dit geldt overigens ook voor eis 70, 71, 72, 73 en 74. Graag ontvangen wij om misverstanden te voorkomen, een op dit punt gecorrigeerd PvE.	De nummering van de eisen in bijlage 4 is aangepast en de nieuwe versie van bijlage 4 wordt bij de nota van inlichtingen mee gepubliceerd.
31	Programma van Eisen 3.5, eis 71	Het gebruik van fictieve testdata is vanwege privacy uitstekend. Het testen met deze data is echter niet altijd mogelijk. Denk hierbij aan end-to-end testen tussen bijvoorbeeld de burgerzakenoplossing aan de ene kant, en de RDW of zaaksysteem aan de andere kant. Wij nemen aan dat u bij het stellen van deze eis hier rekening mee heeft gehouden?	U dient voor het testen fictieve data te gebruiken. Indien dit lastig is worden de mogelijkheden besproken met onze privacy juristen zodat passende maatregelen kunnen worden getroffen
32	Programma van Eisen 3.2, eis 52	Mogen wij er vanuit gaan dat, in verband met de AVG, de vereiste Verklaring Omtrent het Gedrag wordt overlegd aan de opdrachtnemer en niet direct aan de opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer met opdrachtgever afstemt of de verstrekte VOG akkoord is?	Akkoord.
33	Programma van Eisen 3.2, eis 48	De betrouwbaarheid van medewerkers van de inschrijvende partij (en eventueel van derden) zijn/worden door inschrijver getoetst, bijvoorbeeld door het uitvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag. Is dit voldoende en akkoord voor de aanbestedende partij, mede gezien uw eis 52?	Akkoord
34	Programma van Eisen 2.8, eis 33	Er wordt in deze eis verwezen naar eis 29. Eis 29 heeft echter een andere strekking dan waar naar gerefereerd wordt in deze eis. Kan aanbestedende partij bevestigen, dat zij hier bedoelt te verwijzen naar eis 32? In deze eis gaat het over het vervaardigen van bulkdocumenten.	Eis 33 verwijst naar eis 32 (i.p.v. 29).
35	Programma van Eisen 2.8, eis 33	Waarom wil aanbestedende dienst de documenten kunnen omzetten naar één bestand waarin alle brieven in verwerkt zijn? Inschrijvende partij levert deze documenten automatisch bij de geadresseerde via de MijnOverheid Berichtenbox.	Wij maken geen gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox. Brieven worden via post verstuurd. Jose: we maken nu geen gebruik van Mijn Overheid maar het plan ontwikkeld samen met I&A is om in de toekomst wel gebruik te gaan maken van Mijn Overheid. Als een aangeboden oplossing deze mogelijkheid heeft dan is dat dus een plus punt voor ons en een stap naar betere digitale dienstverlening
36	Programma van Eisen 2.7, eis 30	Gezien het feit dat emails kunnen veranderen, heeft de Inschrijvende partij ervoor gekozen om de gegenereerde documenten welke per mail verstuurd worden archiefwaardig op te slaan in het zaaksysteem. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat dit afdoende is zodra dit opgeslagen wordt in het zaaksysteem?	Akkoord.
37	Programma van Eisen 2.3, eis 11	Termen als "zaak" en "dossier" worden in het land door elkaar gebruikt en leveren soms spraakverwarring op. Bedoelt u met de term "zaak" in deze eis een zaak, zoals vastgelegd in het zaaksysteem? Of kan dit een BRP-specifiek dossier zijn, waarbij u notities wilt vastleggen?	Het gaat specifiek om een BRP-dossier.
38	Programma van Eisen 2.1, eis 5	Eén van de bullets gaat over specifieke eisen ten aanzien van het wachtwoord. Wij gaan er vanuit dat gebruikers zich met federatieve aanmelding (Microsoft Entra ID) op de burgerzakenoplossing en dat de gestelde wachtwoordeisen betrekking hebben op uw Entra ID. Bent u het eens met deze zienswijze?	Akkoord.
39	Beschrijvend document, par. 8.9 Demonstratie, presentatie en nadere toelichting	De demonstraties/presentaties/nadere toelichting vinden plaats van maandag 24 t/m donderdag 27 maart 2025. De Gemeente zal uiterlijk op vrijdag 21 maart 2025 het exacte datum en tijdstip bekendmaken. Wanneer wij pas op vrijdag 21 maart te horen krijgen wanneer wij voor de demo worden verwacht, vinden wij dit – ondanks dat wij bij het hele team placeholders in de agenda hebben geplaatst- iets aan de late kant als de eerste dem al maandag 24 maart plaatsvindt. Ook omdat het voor onze mensen dan niet meer mogelijk is om andere afspraken in te plannen voor die maandag. Bent u bereid om de uiterlijke bekendmaking van de datums en tijdstippen te doen op woensdag 19 maart?	Wij zijn bereid om de uiterlijke bekendmaking van de datums en tijdstippen te doen op woensdag 19 maart 2025.
40	Beschrijvend document, par. 8.9 Demonstratie, presentatie en nadere toelichting	In een vergaderruimte is Wifi en een scherm met HDMI-aansluiting beschikbaar. Onze applicatie kent ook het gebruik van een tweede scherm. Gaat u ermee akkoord dat wij hiertoe een extra scherm meenemen?	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Beschrijvend document, par. 8.9 Demonstratie, presentatie en nadere toelichting	De demonstratie, presentatie en nadere toelichting worden opgenomen voor beoordelingsdoeleinden. Deze opname maakt onderdeel uit van de inschrijving. Ten overvloede: Wij gaan er vanuit dat de opname alleen wordt gebruikt voor de doeleinden waarvoor deze is gemaakt: voor de evaluatie/beoordeling. Ook worden de opnames niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn gemaakt, en worden ze binnen een redelijke termijn verwijderd. De opnames moeten veilig worden bewaard, en toegang tot deze opnames moet beperkt blijven tot geautoriseerde personen. Kunt u deze aannames bevestigen?	Akkoord. De opname wordt alleen gebruikt voor de doeleinden waarvoor deze is gemaakt en zal evenals de inschrijving zelf bewaard blijven in het dossier. De gemeente houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen en zodra deze is bereikt zal het dossier worden vernietigd.
42	Beschrijvend document, par. 8.7 Beoordeling B4 Toekomstvisie, innovatie en roadmap	U vraagt een duidelijke gefundeerde visie op het gebied van (digitale) dienstverlening aan inwoners en op het gebied van systeemarchitectuur. U wilt inzicht in de toekomstvisie, innovatie- en ontwikkelingsroadmap. Het maximum aantal van vijf pagina's lijkt ons, gezien de hoeveelheid aandachtspunten per onderwerp die u uitgewerkt wilt zien, wat summier. Bent u bereid om het maximum aantal pagina's te verhogen naar tien?	Akkoord. Wij zijn bereid het maxium aantal pagina's te verhogen naar tien
43	Prijsblad	Om u een goed prijsvoorstel te kunnen doen, is het fijn en belangrijk om een indicatie te hebben van wat u minimaal en maximaal wilt investeren voor de Burgerzakenapplicatie. Dit biedt ook voor u voordelen omdat u niet voor verrassingen komt te staan door een hogere investering dan u heeft begroot wanneer de winnende leverancier ook de hoogste prijs heeft neergelegd. Het benoemen van een minimale prijs ('bodemprijs') en het geeft ons een indicatie van de minimale investering die u wilt doen en daarmee samenhangend ook de minimale kwaliteit die u wenst. Bent u bereid om een boven- en ondergrens in de vorm van de prijs per inwoner als indicatie af te geven?	Wij hanteren geen boven- en ondergrens. Voor specifieke kengetallen, zie vraag 153.
44	Beschrijvend document, par. 4.2 Planning	In de planning is opgenomen dat u op 1 april 10.00 uur een verificatiegesprek houdt. Wij vermoeden dat hier in de planning een fout is geslopen. Gebruikelijk is om dit gesprek te houden met de partij die u voornemens bent de opdracht aan te gunnen én ook na indiening van de verificatiedocumenten door deze partij. Kunt u bevestigen dat hier inderdaad sprake is van een ommissie in de plannig en zo ja, wilt u dan de planning zoals hierboven is geschetst aanpassen?	De planning is correct. Het verificatiegesprek is ter verificatie van de inschrijving. Anders gezegd: "Hebben wij de inschrijving goed geïnterpreteerd?" Dit gesprek vindt daarom plaats voor voorlopige gunning.
45	Beschrijvend document, par 6.3.1 Eigen risico	Inschrijvende partij is een grote organisatie die met haar verzekeraars een eigen risico is overeengekomen dat een veelvoud betreft van het door u genoemde bedrag van € 50.000,-. Inschrijver acht het niet redelijk dat zij aan deze eis zal moeten voldoen. Uit de jaarcijfers van de laatste jaren blijkt dat inschrijver meer dan solvabel is om een hoger eigen risico te dragen. Indien de Aanbestedende dienst vasthoudt aan dit maximum bedrag voor eigen risico, zal inschrijvende partij op individuele basis voor onderhavige overeenkomst een verzekering dienen af te sluiten. Dit werkt kostenverhogend wat naar objectieve maatstaven vermijdbaar en onnodig is. Inschrijver verzoekt derhalve het bedrag voor eigen risico te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
46	Beschrijvend document, par 6.3.1 Verzekering	Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan de verzekeringspolis te overleggen. Daar voor in de plaats kunnen wij een bewijs van verzekering overleggen waaruit blijkt dat wij afdoende verzekerd zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
47	Beschrijvend document, par. 5.10	U verzoekt Inschrijver, bij inzet van onderaannemers op wiens draagkracht geen beroep wordt gedaan, om de informatie van de onderaannemer in de afdelingen A en B van deel II en deel III van het UEA op te nemen. Hiervoor is geen mogelijkheid in het UEA anders dan dat onderaannemers zelf een UEA invullen. Kunt u aangeven of dit inderdaad de bedoeling is of dat Inschrijver in dit geval kan volstaan met vermelding van de naam van de onderaannemer en welk gedeelte Inschrijver voornemens is om in onderaanneming te geven bij Deel II D?	Indien Inschrijver geen beroep doet op de draagkracht van een derde dient Inschrijver alleen bij deel IID de naam van de onderaannemer te vermelden en welk gedeelte Inschrijver voornemen is om in onderaanneming te geven.
48	Programma van Eisen en Wensen: Wens 15 en Eis 74	Wens 15 en Eis 74 zijn ons inziens gelijk aan elkaar. In Eis 74 wordt gesteld " De aangeboden oplossing koppelt met ons self-service webportaal van Shift2 bestaande uit een CMS, persoonlijke internet pagina (PIP), webformulieren en producten en diensten catalogus (PDC), DigiD, e-Herkenning en Internetkassa en hiervan gebruik maken. Deze diensten zijn toegankelijk op basis van de daarvoor gelijkte overheids- en gemeentelijke standaards. „. Wens15 luidt: “[...] Beschrijf hoe uw Oplossing koppelt aan het Shift2 webportaal en de geboden functionaliteit van voornoemde webformulieren ondersteunt. [...]” Wij stellen voor om wens 15 te laten vervallen; immers het Programma van Wensen bevat zaken die u graag zou willen zien, het Programma van Eisen bevat zaken waar de applicatie minimaal aan moet voldoen. Kunt u zich vinden in dit voorstel?	Zie hiervoor vraag .63.
49	Programma van Eisen en Wensen: Wens 16 en Eis 74	Door het opnemen van Eis 74 in het Programma van Eisen (die inhoudelijk gelijk is aan Wens 15) is het niet mogelijk om te voldoen aan Wens 16. Immers, het hebben van twee webportalen is onwenselijk voor een gemeente. Wij stellen daarom voor om de wens te laten vervallen: het Programma van Wensen bevat zaken die u graag zou willen zien, het Programma van Eisen bevat zaken waar de applicatie minimaal aan moet voldoen. Kunt u zich vinden in dit voorstel? Zo niet: hoe verhouden Eis 74 en Wens 16 zich tot elkaar?	Zie hiervoor vraag .63.
51	Demonstratie	Wordt de beantwoording van de wensen n.a.v. de demonstratie opnieuw beoordeeld?	Nee, tijdens de demonstratie, presentatie en nadere toelichting mogen geen wijzigingen in de door de inschrijver ingediende inschrijving, waaronder de schriftelijke uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria, worden gedaan. Wel kunnen Inschrijvers alsnog worden uitgesloten als uit de demonstratie, presentatie en nadere toelichting blijkt dat de inschrijver niet kan voldoen aan de gestelde eisen.
52	Programma van Eisen. Eis 155	Een centrale zoekingang om integraal mee te kunnen zoeken is een erg breed begrip. Kunt u aangeven in welke bronnen u verwacht dat er met deze zoekingang gezocht kan worden, of heeft u wellicht een voorbeeld om deze eis mee te verduidelijken?	Deze eis vervalt.
53	Programma van wensen. Wens 9	Is het de wens van de gemeente Zoetermeer om bij de transitie naar een Common Ground-architectuur zo veel mogelijk gebruik te maken van specifieke Common Ground-componenten, zoals Open Zaak, Open Notificaties of andere gangbare open standaarden?	Op dit moment oriënteren we op ons op verschillende oplossingsrichtingen met het uitgangspunt dat we CG-componenten omarmen als ze volwassen genoeg zijn en al enkele succesvolle implementaties zijn uitgevoerd. Openzaak hoeft niet persé maar een robuuste ondergrond bijvoorbeeld op basis van een zaakstelsysteem met een ZGW-api onderlaag waarop CG componenten kunnen koppelen behoort ook tot de mogelijkheden.
54	Programma van wensen. Wens 1	Waarom worden expliciet het eigen datacenter van de leverancier en Microsoft Azure als voorkeursopties benoemd, terwijl een vergelijkbaar platform zoals AWS niet wordt genoemd? Dit kan ertoe leiden dat leveranciers die andere strategische keuzes hebben gemaakt worden benadeeld. Kunt u toelichten wat de specifieke redenen zijn voor deze voorkeursselectie en in hoeverre alternatieve platforms in overweging worden genomen?	Bedrijven met eigen datacenters in Nederland hebben vaak meer directe controle over hun data en kunnen ervoor zorgen dat deze volledig binnen de Nederlandse en Europese wetgeving blijft, zoals de AVG. Microsoft is onze strategische partner wat SaaS en IaaS betreft. We willen het aantal hosting partijen zoveel mogelijk beperken om beter toezicht houden op waar onze data wordt opgeslagen en hoe deze wordt beheerd (compliance en wet- en regelgeving)
55	Conceptovereenkomst 12.4	De vergoeding voor de Hosting-diensten benoemen wij in het prijzenblad, gaat u daarmee akkoord?	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Beschrijvend document BRP applicatie. 8.9 Demonstratie presentatie en nadere toelichting	Leverancier vindt enige vrijheid in een demonstratie op zich prettig, maar een demonstratie van de oplossingen van leverancier voor wat is opgesomd in het document Programma van wensen geeft zo'n breed spectrum van handelen dat wij ons afvragen of dit een voor de gemeente een situatie oplevert waarbij men de oplossingen van de inschrijvende leveranciers goed met elkaar kan vergelijken. Er zitten vrijwel geen wensen bij die geschikt zijn voor een functionele demonstratie. Wij verzoeken de gemeente om demo-scenario's op te stellen op basis van een aantal BRP use cases, zodat het resultaat beter en eerlijker toetsbaar is. Zo niet, kunt u dan de kaders van de demo explicieter maken?	Qua functionaliteiten willen we in ieder geval in de demo zien hoe een specifiek proces/dienst wordt in de oplossing eruitziet, bij voorkeur een Eerste inschrijving in de BRP. Daarnaast zien we graag hoe het beheer eruitziet. Denk hierbij aan het beheer van profielen, gebruikers, inzagerechten, documenten en formulieren etc. We willen zien hoe een e-dienst binnenkomt in de oplossing en hoe de verwerking ervan is ingericht en hoe het muteren van gegevens i de BRP in de praktijk eruitziet in de oplossing van de leverancier.
57	Programma van wensen. 18 Aansluiten op Berichtenbox MijnOverheid Wens 33	Uitwisseling met de Berichtenbox van MijnOverheid is niet alleen een Burgerzaken aangelegenheid. Dit wordt door diverse afdelingen en oplossingen binnen de gemeente gebruikt. Hiervoor is in de regel een service voor bij de gemeente in gebruik die algemeen kan worden aangesproken. De gemeente geeft in hetzelfde document bij wens nummer 16 aan dat gestreefd wordt naar zoveel mogelijk hergebruik van componenten. Is onze aanname juist dat de BRP-applicatie gebruik kan maken van het bestaande component wat hiervoor in de gemeente aanwezig is en zo ja, wat betekent dit dan voor deze wens? Met name over het gebruik van Digikoppeling.	Nee, er is nog geen generieke voorziening om aan te kunnen sluiten aan de berichtenbox. De gemeente Zoetermeer heeft nog geen aansluiting op de berichtenbox maar dat willen we wel. U kunt beschrijven wat nodig is om uw oplossing gebruik te laten maken van de berichtenbox.
58	Programma van eisen. 3.6 Koppelingen Eis 77	Een VOA is onderdeel van een datadistributiesysteem/makelaar en geen onderdeel van een BRP-applicatie. Wij verzoeken u dit als eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Eis 77 vervalt.
59	Programma van eisen. 2.2 Voldoen aan wet- en regelgeving Eis 8	Gemeenten ontvangen bij diverse aanpassingen aan bijvoorbeeld het LO BRP en wetwijzigingen hiervoor een vergoeding van RvIG en/of een betrokken ministerie. Die vergoeding is bedoeld als tegemoetkoming in de kosten voor het door de leverancier te laten aanpassen van de BRP-applicatie. Bent u ermee akkoord dat de gemeente in dergelijke gevallen wordt gefactureerd voor maximaal de door de gemeente ontvangen vergoeding?	Enkel de wijzigingen die nog niet bekend zijn kunnen gefactureerd worden. Bijvoorbeeld wijzigingen vanwege REIS 2.0/VRS zijn bekend en zouden niet gefactureerd moeten worden omdat dit bekende wijzigingen zijn voor 2025/2026 en waar leveranciers al aan werken. Overige wijzigingen die wellicht volgen, kunnen gefactureerd worden voor de door de gemeente maximaal ontvangen vergoeding.
60	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #19	Staat u ook open voor alternatieve producten die de volledige scope van Qmatic overnemen en meer toegevoegde waarde leveren?	Er is de mogelijk om bij Beschrijvend document, par. 8.7 Beoordeling B4 Toekomstvisie, innovatie en roadmap te beschrijven wat u kunt bieden als alternatief.
62	Bijlage 4 - Programma van Eisen, Algemeen	In uw programma van eisen komen geen webformulieren naar voren. Is het voor u akkoord als de leverancier zijn eigen eDiensten aanbiedt in de aanbidding. En dat u na gunning zelf beslist of u de eDiensten van uw huidige leverancier blijft hanteren of dat u de eDiensten gaat gebruiken van de nieuwe leverancier?	Akkoord.
63	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #74 en Programma van Wensen, #15	Kunt u bevestigen dat de webformulieren koppeling met Shift2 een wens is zoals beschreven in wens 15 en per abuis ook is toegevoegd aan eis 74? Zo ja, kunt u eis 74 hierop aanpassen?	Dat kunnen wij bevestigen. Eis 74 vervalt hiermee.
64	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #15	Via welke standaard worden de webformulieren aangeboden aan de oplossing? Kunt u per webformulier aangeven welke attributen worden verstrekt met de BRP applicatie?	In de GEMMA software catalogus "https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/simform" kunt u de standaarden die door het webportaal worden ondersteund vinden.
65	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #74	In eis 74 beschrijft u uw webportaal. Kunt u specificeren welke standaarden worden gebruikt voor de verschillende onderdelen? En kunt u beschrijven wat u verwacht qua werking van de oplossing met betrekking tot de individuele onderdelen zoals u die benoemt?	In de GEMMA software catalogus "https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/simform" kunt u de standaarden die door het webportaal worden ondersteund vinden.
66	GIBIT 2023, art. 10.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?	Akkoord
67	GIBIT 2023, art. 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is 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 weet of had kunnen weten?	Akkoord
68	GIBIT 2023, art. 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Akkoord
69	GIBIT 2023, art. 23.1	Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?	Akkoord. Zie ook vraag 4.
70	GIBIT 2023, art. 22.7	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 22 op van toepassing is?	Akkoord.
71	GIBIT 2023, art. 20.4	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?	Niet akkoord. zie antwoord bij vraag 5.
72	GIBIT 2023, art. 18.4	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	GIBIT 2023, art. 16.5 iii-iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 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 16.5 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.	Niet akkoord.
74	GIBIT 2023, art. 16.3 en 16.4	Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-? Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	Niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 8.
75	GIBIT 2023, art. 13	Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i.de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii.data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is. Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd: "Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen." Toelichting op wijziging artikel 13.4: "Derden" is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren. Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd: 20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven. Bent u hiertoe bereid?	13.1 sub i: Niet akkoord. We begrijpen het voorstel om de verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid van de gegevensverwerking te delen, maar als gemeente dragen wij maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de naleving van de wetgeving, inclusief de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij willen daarom benadrukken dat de leverancier een actieve rol moet spelen in het waarborgen van de rechtmatigheid van de verwerking en het naleven van de wetgeving. Dit zou explicieter moeten worden vastgelegd. Wat betreft de voorgestelde wijziging om bij nieuwe wetgeving in overleg te treden, staan wij open voor overleg, maar verwachten wel dat de leverancier snel en adequaat reageert op veranderingen in wetgeving en de bijbehorende consequenties. 13.1 sub ii: akkoord 13.1 sub iii: Niet akkoord. Leverancier moet garanderen om te streven naar zoveel mogelijk nauwkeurigheid als het gaat om algoritmische toepassing. Zoetermeer is bereid sub iii te wijzigen naar: "de Algoritmische toepassing nauwkeurig is waarbij de uitkomst van de algoritmische toepassing gezamenlijk verantwoordelijkheid is". 13.4: Niet akkoord. Opdrachtgever is bereidt om te wijzigen naar: "Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is na overleg met Opdrachtnemer". Opdrachtgever zal vooraf in overleg gaan met Opdrachtnemer om eventueel IE rechten niet te schenden. 20.7: Niet akkoord. Toelichting gemeente: Gemeenten zijn niet verantwoordelijk voor het algoritme van de leverancier, maar moeten op grond van de beginselen van behoorlijk bestuur transparant en rechtmatig kunnen onderbouwen hoe beslissingen die op basis van het algoritme worden genomen tot stand komen. Dit betekent dat de werking van het algoritme voldoende inzichtelijk en uitlegbaar moet zijn, zodat de gemeente besluiten eenvoudig kan verantwoorden en juridisch kan toetsen. De verantwoordelijkheid voor de correcte werking, rechtmatigheid, nauwkeurigheid en uitlegbaarheid van het algoritme zelf ligt in beginsel bij de leverancier.
76	GIBIT 2023, art. 12.2 en 12.3	Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoonst in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Akkoord. Met de toevoeging dat de garantie slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii, iv en v. Zie verder antwoord bij vraag 13.
77	GIBIT 2023, art. 11.5	In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaat met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?	Akkoord. Akkoord voor de werkzaamheden die in december worden verricht. Deze dienen uiterlijk 31 januari van het daaropvolgende jaar te worden gefactureerd.
78	GIBIT 2023, art. 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	GIBIT 2023, art. 10.3 iii	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.	Akkoord.
80	GIBIT 2023, art. 9.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?	Akkoord. Mits op het moment dat zich een dergelijke situatie voordoet, door partijen uitdrukkelijk schriftelijk vastgelegd.
81	GIBIT 2023, art. 9	In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen: a.Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b.Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord
82	GIBIT 2023, art. 8.4 en 8.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	Die aanname is correct.
83	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #150	U wijkt met uw eis ten nadele van artikel 10.9 t/m 10.11 GIBIT2023 af. In deze GIBIT-artikelen staan redelijke en proportionele afspraken voor de gevallen dat leverancier de Service levels niet haalt, waaronder schadeverhaal. Het ten nadele van deze bepaling afwijken is, mede gezien de boete die door opdrachtgever wordt opgelegd, niet redelijk. Gaat u ermee akkoord om deze eis te schrappen en aan te sluiten bij de GIBIT waarin al goede mogelijkheden tot schadeverhaal staan beschreven? Zo nee, kunt u toelichten waarom u het redelijk acht om ten nadele van leverancier van de GIBIT af te wijken?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet de boeteclausule als een andere maatregelen t.o.v. schadevergoeding. Zie ook het antwoord op vraag 1.
84	GIBIT 2023, art. 8.1 i	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	Waar van toepassing de normen (https://vng.nl/sites/default/files/2023-07/20230717-gemeentelijke-ict-kwaliteitsnormen-v2023-1.pdf)
85	GIBIT 2023, art. 6.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	Niet akkoord. Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandsschap die Opdrachtnemer had kunnen of behoren te voorzien en die voor de Implementatie noodzakelijk zijn. Voor verdergaande aanpassingen maakt opdrachtgever nieuwe /separate afspraken.
86	GIBIT 2023, art. 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 12.
87	GIBIT 2023, art. 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Akkoord
88	Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat dit het standaard-VNG model is, zonder wijzigingen?	Ja, VNG model zonder wijzigingen
89	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #188	Kunt u bevestigen dat u hier GIBIT 2023 bedoelt en niet GIBIT 2016?	Ja, dat is correct.
90	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #54	Kunt u bevestigen dat u met de afspraken over de waarborging van continuïteit (data-escrow) doelt op eis 187 uit het Programma van eisen?	De ESCROW-voorziening is een onderdeel van de waarborging continuïteit. Maar ook SLA, exit -strategie, redundantie van systemen, backups, beheerprocedures, calamiteitenplan etc. Dus bij EIS 54 wordt m.b.t. continuïteit meer gevraagd dan alleen ESCROW
91	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #53	Deze eis bepaalt dat op de oplossing ook adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. In geval van een op het moment van inschrijving niet-voorzienbare ingrijpende wetswijziging kan dit grote financiële gevolgen hebben voor leverancier. Bent u bereid in geval van een ingrijpende wetswijziging in overleg te treden over de kosten die hieruit voortvloeien?	Ja. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 59.
92	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #52	Het overleggen van een VOG van elke medewerker van leverancier is niet noodzakelijk en daarmee mogelijk in strijd met de AVG. Leverancier heeft haar eigen screeningmethodes voor haar personeel en kan bij gunning of voorafgaand aan de betreffende werkzaamheden aan opdrachtgever laten weten dat er geen belemmeringen zijn voor de betreffende medewerker(s) om werkzaamheden te verrichten. Een dubbele screening is niet noodzakelijk. Gaat u ermee akkoord om deze eis te schrappen?	Als de betrouwbaarheid van medewerkers van de inschrijvende partij (en eventueel van derden) door inschrijver wordt getoetst bijvoorbeeld door het uitvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag is het voldoende om een verklaring te overleggen. Een dubbele sreening is niet nodig.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #51	Leverancier begrijp dat u vertrouwelijke informatie wenst te beschermen. Met de bepaling dat geen enkele informatie omtrent de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst onder geheimhouding valt, wordt het geheimhoudingsbeding in artikel 18 GIBIT aanzienlijk opgerekt wat zelfs tot een onwerkbare situatie kan leiden. Gaat u ermee akkoord om deze eis te schrappen en aan te sluiten bij artikel 18 GIBIT?	Akkoord.
94	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #2	Met de laatste zin uit deze eis wordt een zeer brede en zware vrijwaring opgelegd aan leverancier. Gaat u akkoord met de volgende formulering van de laatste zin: "Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies, voor zover deze aanspraken direct toerekenbaar zijn aan Contractant door handelen of nalaten in strijd met deze wet."?	Akkoord.
95	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #50	Een onbeperkt controlerecht is niet werkbaar voor leverancier. Daarnaast is onduidelijk wat dit controlerecht precies inhoudt. Kunt u toelichten wat er precies valt onder dit controlerecht? En gaat u er daarnaast mee akkoord om een controlerecht te beperkten tot één keer per jaar, tenzij er gerede twijfel bestaat dat leverancier zich niet houdt aan haar verplichtingen?	De opdrachtgever heeft controlerecht, de opdrachtnemer moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is. Akkoord met één keer per jaar, tenzij er gerede twijfel bestaat dat leverancier zich niet houdt aan haar verplichtingen.
96	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #8 en 9	Leverancier voldoet aan de onderhoudsverplichting zoals opgenomen in de GIBIT. Hieronder valt ook het (blijven) voldoen aan de relevante wet- en regelgeving. Kunt u er mee akkoord gaan dat alleen dit onderhoud onder de (onderhouds)vergoeding valt? En dat bij extra functionaliteiten/koppelingen of ingrijpende aanpassingen partijen in gesprek gaan over een nader overeen te komen vergoeding?	Bij maatwerk/extra functionaliteiten/koppelingen kunnen wij akkoord gaan dat dat we in gesprek gaan over een nader overeen te komen vergoeding. Bij ingrijpende aanpassingen en/of wetswijzigingen partijen niet. Zie tevens vraag 59.
97	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #1	Met deze bepaling legt een onevenredig zware verplichting op aan leverancier. Met deze bepaling wordt namelijk o.a. geen rekening gehouden met de mate van toerekenbaarheid. Het kan immers ook de gemeente zijn die deels verantwoordelijk is voor de schade. Gaat u akkoord met de volgende formulering van de eerste alinea: "Contractant is gehouden zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Contractant is aansprakelijk voor schade die direct voortvloeit uit zijn nalatigheid of niet-naleving van toepasselijke wetgeving, voor zover dit hem toe te rekenen is." ?	Akkoord.
98	Algemeen	Kunt u, gezien de juridische onduidelijkheid van het begrip 'garanderen' en 'waarborgen', bevestigen dat 'garanderen' en 'waarborgen' in de aanbestedingsdocumenten dezelfde betekenis heeft als in artikel 12.3 GIBIT 2023?	Akkoord.
99	Overeenkomst, art. 12.9	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord.
100	Overeenkomst, art. 4.2	De overeenkomst treedt in werking treedt op 1 april 2025 en loopt tot 31 december 2029. Kunt u derhalve bevestigen dat de initiële looptijd 4 jaar en 8 maanden is (in plaats van 4 jaar)?	De overeenkomst treedt in werking treedt op 1 mei 2025 en loopt tot 31 december 2029. Van 1 mei 2025 t/m 31 december 2025 vindt de implementatie plaats en daarna heeft de overeenkomst een looptijd van 4 jaar en viermaal 1 jaar.
101	Overeenkomst, art. 7.2	Een acceptatieprocedure bij iedere update is voor ons niet acceptabel en is voor beide partijen belastend en onhandig. Helemaal bij SaaS omgevingen vinden updates constant plaats. Indien zich een gebrek voordoet wordt dat simpelweg conform SLA opgepakt; hiervoor is niet constant een omvangrijke procedure voor nodig. Bent u bereid artikel 7.2 te laten vervallen?	Niet akkoord. Acceptatieprocedure is nog steeds noodzakelijk wanneer er sprake is van implementatie. Bij het gebruik van bijvoorbeeld CI/CD zal dit proces er anders uit zien, zie eis 151.
102	Overeenkomst, art. 12 en GIBIT, art. 11	Leverancier zou deze facturatie-afspraken graag nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving; - 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden; - 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk drie maanden na ingebruikname Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en; o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.	Zie antwoord vraag 13
103	Overeenkomst, art. 11.4	Leverancier kan geen waarborg afgeven voor haar subverwerkers. Wel kan zij aan haar subverwerkers deze verplichting opleggen. Gaat u ermee akkoord dat 'waarborgen' wordt vervangen door 'zorgen'?	Akkoord. Als gemeente kunnen we akkoord gaan met het vervangen van "waarborgen" door "zorgen", aangezien de verwerker (leverancier) verplicht is om ervoor te zorgen dat subverwerkers dezelfde verplichtingen naleven als vastgelegd in de verwerkersovereenkomst, conform artikel 28, lid 4 van de AVG. De verwerker blijft echter verantwoordelijk voor de naleving van deze verplichtingen, ook als de subverwerker niet voldoet. We verwachten dat de verwerker passende maatregelen neemt om deze verplichtingen contractueel vast te leggen met de subverwerker.
104	Overeenkomst, art. 9.3	Kunt u aangeven wat u met betrekking tot de TPM-verklaring wilt regelen in dit artikel?	Zie artikel 35 van de GIBIT 2023
105	Overeenkomst, art. 7.2	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van opdrachtgever worden uitgevoerd?	Niet akkoord.
106	Overeenkomst, art. 4.1	Kunt u bevestigen dat de overeenkomst in werking treedt op het moment van ondertekenen (in plaats van op een vaste datum)?	Dit is correct.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
107	Beschrijvend document - Bijlage 2	Gezien het specialistische karakter van onze dienstverlening achten wij een social return van 5% van de opdrachtwaarde buitenproportioneel. Wij verwachten dat dit enkel de inschrijfprijs zal opdrijven. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel dit percentage substantieel te verminderen?	Het percentage Social Return wordt hierbij vastgesteld op 1% van de aanneemsom.
108	Beschrijvend document, par. 6.3.1	Bedoelt u met dat het eigen risico niet hoger mag zijn dan 50.000,- per aanspraak?	Dat is correct.
109	Beschrijvend document, par. 6.3.1	U geeft aan dat de verzekering minimaal artikel 16 dekt. Kunt u bevestigen dat wanneer leverancier met haar verzekering voldoet aan de verzekeringseis uit artikel 17.2 GIBIT (verzekering/waarborg biedt dekking voor ten minste twee gebeurtenissen als bedoeld in artikel 16.3 en 16.4 per kalenderjaar) dat zij voldoen aan de verzekeringseis voor deze aanbesteding?	Dit is correct.
110	Beschrijvend document, par. 5.10	Kunt u bevestigen dat de schriftelijke toestemming voor nieuwe onderaannemers alleen ziet op onderaannemers waarop inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen m.b.t. economische/financiële draagkracht of technische en beroepsbekwaamheid?	Nee, u geeft op het UEA bij deel IID aan welke onderaannemers u gaat inzetten voor welk gedeelte van de opdracht. Indien dit wijzigt dient u daarvoor schriftelijk toestemming te vragen aan de gemeente.
111	Beschrijvend document, par. 5.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat op 'de volledige aansprakelijkheid' ook de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing zijn?	Wij kunnen bevestigen dat op 'de volledige aansprakelijkheid' ook de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing zijn.
112	Beschrijvend document, par. 5.10	Kunt u bevestigen dat u met 'een beroep op een Onderaannemer' bedoelt dat Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van Onderaannemer voor het voldoen aan de Geschiktheidseis(en) m.b.t. economische en financiële draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid?	Nee, zoals in paragraaf 5.10 staat beschreven zijn er twee mogelijkheden. Een beroep op een Onderaannemer om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen en een beroep op een Onderaannemer uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht
113	Beschrijvend document, par. 5.6 en Overeenkomst, art. 1.1 en 15.4	In de rangorde staan de Nota's van inlichtingen op de vierde plek. Gaat u ermee akkoord om de Nota's van inlichtingen bovenaan in de rangorde te zetten, nu in de Nota's van inlichten ook wijzigingen op de overeenkomst en verwerkersovereenkomst kunnen staan?	De wijzigingen die in de nota's van inlichtingen worden toegestaan, zullen worden voor ondertekening worden verwerkt in de overeenkomsten.
114	Beschrijvend document, par. 4.7	U geeft aan dat u het recht voorbehoud om de Overeenkomst te ontbinden in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden. Kunt u bevestigen dat u in deze gevallen eerst een ingebrekestelling stuurt, waarna aan leverancier een redelijke termijn voor nakoming kunt (conform de wet)? En dat de tekortkoming de ontbinding moet rechtvaardigen (conform de wet)?	Dit is correct.
115	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #31 en 32	Opdrachtgever stelt in eis 159 dat het zaaksysteem wordt ingezet als archiefsysteem en daarmee verantwoordelijk voor vernietiging. In deze wensen (31 en 32) wordt functionaliteit uitgevraagd wat hoort bij het archiefsysteem. Voor inschrijver is het niet duidelijk of een koppeling naar een centraal archief/zaaksysteem geëist wordt of dat de aangeboden BRP oplossing ook een eigen archiefsysteem moet bevatten. Kan opdrachtgever verduidelijken welke keuze geëist wordt en het programma van wensen hierop eventueel op aanpassen?	Een koppeling met een zaaksysteem wordt geëist in eis 69 en 70. De aangeboden oplossing koppelt met ons zaaksysteem Rx.Enterprise van Roxit (SaaS) op basis van de van de standaard Zaak- en Documenten Services (StUF). Alleen als er bij een koppeling met een zaaksysteem nog data en metadata wordt opgeslagen in uw oplossing moet dit vernietigd worden. Dus de eis blijft staan.
116	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #19	Kunt U bevestigen of er een bestaande integratie tussen het Qmatic systeem en de huidige BRP applicatie is gerealiseerd in productieomgeving van Zoetermeer? En kunt U bevestigen dat deze eis bij indiening beschikbaar moet zijn.	Er is geen integratie tussen Qmatic en BRP. Dit is een wens en hoeft niet bij indiening beschikbaar zijn.
117	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #17	De oplossing van inschrijver voorziet functionaliteit om raadplegen mogelijk te maken voor andere domeinen binnen de gemeente. Dit gebeurt op gebruikersniveau in de aangeboden oplossing. In deze wens wordt een functionaliteit gevraagd om een LV GBA-V aan te bieden aan andere systemen. Dit is normaliter functionaliteit wat hoort bij het datadistributiesysteem. Kan opdrachtgever duidelijkheid geven over de huidige en gewenste situatie?	Ons datadistributiesysteem DDS van Centric roept een LV-GBAV webservice aan als de persoon niet in DDS gevonden wordt (buitengemeentelijk). Dit is een service van onze huidige Burgerzakensysteem leverancier. Bij vervanging van het systeem moet er een voorziening blijven voor andere appliaties om buitengemeentelijke personen op te vragen. U wordt gevraagd hiervoor een oplossing te beschrijven.
118	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #15 en 16	In deze wens bij vraag 7 wordt het verschil uitgevraagd met shift2portaal. Inschrijver heeft momenteel geen kennis van het shiftportaal en kan daardoor ook geen verschil omschrijven in het beantwoorden van de wensen. Kan opdrachtgever de functionaliteit toelichten die nu wordt ingezet in het portaal?	De functionaliteiten staan beschreven in wens 15.
119	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #15	Heeft gemeente Zoetermeer een eigen aansluiting (via Enable-u of key2datadistributie) van HaalCentraal BRP voor prefill van formulieren? Voor het beschrijven van de koppeling met het Shift2-webportaal zouden we graag de documentatie over de geïmplementeerde api's (OAS 3.0 specificaties) en de wijze van aansluiten ontvangen. Bij voorkeur ontvangen we ook de instructie en documentatie waar we de open-source code van het Shift2-portaal kunnen vinden zodat we de containers in ons Common Ground Haven (k8s) Cluster kunnen uitrollen en de integratie kunnen beproeven. Op basis hiervan kunnen we een beschrijving maken hoe onze oplossing de beschreven functionaliteit ondersteund en koppelt met het shift2-webportaal. Op de github-omgeving van Shift2 hebben we deze documentatie niet kunnen achterhalen. Kunt u deze informatie beschikbaar stellen? Daarnaast is het ons niet duidelijk op basis van welke criteria deze wens objectief getoetst gaat worden. Kunt u ook dit toelichten?	De HaalCentraal functionaliteit wordt op dit moment ingevuld door onze huidige Burgerzaken leverancier. Bij keuze van een andere leverancier komt deze functionaliteit dus te vervallen. U dient aan te geven hoe u dit opvangt met uw oplossing of welke maatregelen getroffen moeten worden door de gemeente Zoetermeer. Zoetermeer neemt wel diensten af van Enable-U en oriënteert zich op een Haalcentraal dienst. M.b.t. het Shift2 webportaal is alleen de specificatie uit de GEMMA software catalogus "https://www.softwarecatalogus.nl/pakket/simform" beschikbaar. U kunt u de standaarden die door het webportaal worden ondersteund hier vinden. Het Shift2 webportaal is geen open-source. Op basis van in hoeverre de geboden functionaliteit met een koppeling tussen ons Shift2 webportaal en uw oplossing overeenkomt met de functionaliteit van uw eigen webportaal wordt deze wens getoetst.
120	Bijlage 5 - Programma van Wensen, #10	We zijn meer dan bereid om onze visie op Common Ground te delen, en onze ambitie samen met aanbestedende dienst vorm te geven. Voor het beschrijven van de functionele architectuur is het ons echter niet helemaal helder welk doel dit dient, en hoe de uitwerking hiervan objectief gescoord gaat worden. Kunt u dit toelichten?	De functionele architectuur is van belang om te kunnen bepalen welke componenten worden ingezet en eventueel hergebruikt kunnen worden en in hoeverre aan de Common Ground standaarden wordt voldaan.
121	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #179	Opdrachtgever stelt in eis 179 dat dashboards vanuit externe partijen beschikbaar moeten zijn via gemeentelijke BI-tooling. Kan de opdrachtgever verduidelijken of het hier gaat om de dashboards zelf of de onderliggende data? Eventuele geleverde dashboards betreffen embedded of aanvullende rapportagetools, deze zijn als standaard tooling te gebruiken. Kunt u toelichten wie de derde partijen zijn?	Er had moeten staan "Eventuele dashboards geleverd door de aanbieder... ". Het betreft hier de onderliggende data.
122	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #167-171	Opdrachtgever stelt in eis 159 dat zaaksysteem wordt ingezet als archief systeem en daarmee verantwoordelijk voor vernietiging. In deze eis wordt functionaliteit uitgevraagd wat hoort bij het archiefsysteem. Voor opdrachtnemer is het niet duidelijk of een koppeling naar een centraal archief/zaaksysteem geëist wordt of dat de aangeboden BRP oplossing ook een eigen archiefsysteem moet bevatten. Kan opdrachtgever verduidelijken welke keuze geëist wordt en het PVE hierop aanpassen?	Een koppeling met een zaaksysteem wordt geëist in EIS 69 en 70. De aangeboden oplossing koppelt met ons zaaksysteem Rx.Enterprise van Roxit (SaaS) op basis van de van de standaard Zaak- en Documenten Services (StUF). Alleen als er bij een koppeling met een zaaksysteem nog data en metadata wordt opgeslagen in uw oplossing moet dit vernietigd worden. Dus de EIS kan blijven bestaan.
123	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #165	Kunt u toelichten welke selectielijst u bedoelt en wie deze bepaalt?	Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #159	Vernietiging is mogelijk in de oplossing van inschrijver als het zaaksysteem ook verwijdermutaties kan versturen. Volgens onze informatie is Rx.Enterprise nog niet in staat om deze mutaties richting een vakapplicatie te versturen. Is opdrachtgever bereid deze eis te nuanceren, waarbij wordt opgenomen dat het zaaksysteem verantwoordelijk is voor het versturen van verwijdermutaties en de geboden oplossing verantwoordelijk is voor het afhandelen van deze mutaties inclusief het verwijderen van data en metadata uit de oplossing?	De eis kan worden genuanceert in die zin dat de opdrachtgever verwijdermutaties kan versturen (maar dit wordt dan lijstwerk en (nog niet) via een automatische 'trigger'.
125	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #150	De Eis van 98% vinden wij te laag voor categorie 1 & 2 meldingen en te hoog voor categorie 3 & 4 meldingen. Is de opdrachtgever bereid om de Eis aan te passen naar: Beschikbaarheidspercentage van 99,5% van ma t/m za 07:00-21:00 uur; Categorie 1 & 2 meldingen opgelost binnen afgesproken termijn (Eis 149) 99%; Categorie 3 & 4 meldingen opgelost binnen afgesproken termijn (Eis 149) 90%;	Niet akkoord voor categorie 1&2, maar we zijn wel bereid om voor categorie 3&4 akkoord te gaan met uw voorstel.
126	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #132 en 133	Kunt u aangeven waar eis 132 en eis 133 betrekking op hebben en welke selecties er worden bedoeld?	Periodiek maken we selecties, deze selecties hebben een bepaald format. Bijvoorbeeld Selectie Zoetermeerpas
127	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #131	Al enige tijd houdt de IND zelf verblijfstitels van inwoners bij. Dit wordt dus niet meer in een bestand aangeleverd aan de gemeenten. Kunt u de eis hierop aanpassen dat de oplossing op basis van de verblijfstitel, bijgehouden door de IND, kan afleiden of een inwoner kiesgerechtigd is of niet?	Ja, deze eis kan hierop worden aangepast. De eis is dan als volgt: "Het is uit de oplossing te herleiden of de inwoner met een verblijfstitel, bijgehouden door de IND, kiesgerechtigd is of niet."
128	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #129	Kunt u toelichten wat u met deze eis precies van leverancier vraagt? Waar staat de afkorting SPOC voor? En kan het zijn dat er wat tekst is weggefallen?	SPOC: Single Point Of Contact. Tijdens de implementatie willen we vaste contactpersonen per onderwerp.
129	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #128	U geeft aan dat een wachtwoord uit minimaal 8 tekens moet bestaan. Bent u zich ervan bewust dat dit in de BIO 2.0 concepttekst (https://bio-overheid.nl/bio-wijzigingsverzoeken/) al is aangepast naar minimaal 15 karakters? Voor de frequentie van het wijzigen van een wachtwoord geeft het NCSC aan dat dit maar marginale winst oplevert, en daarom adviseert om geen beperkingen op de levensduur van wachtwoorden te zetten (https://www.ncsc.nl/wat-kun-je-zelf-doen/weerbaarheid/beschermen/authenticatie - kopje: wat betekent dit voor mijn organisatie). Is aanbestedende dienst bereid om de wachtwoordeis in lijn met de BIO 2 aan te passen naar minimaal 15 karakters en de eis tot het elke 90 dagen wijzigen van het wachtwoord, in lijn met de NCSC-richtlijn, te laten vallen?	Wij gaan er vanuit dat gebruikers zich met federatieve aanmelding (Microsoft Entra ID) op de burgerzakenoplossing inloggen en dat de gestelde wachtwoordeisen betrekking hebben op onze Entra ID. Wij volgen de BIO richtlijnen en zullen daarom de wachtwoorden conform de richtlijnen van BIO 2 inrichten via onze Entra ID voorziening.
130	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #127	Het is helaas niet mogelijk om logging uit te schakelen. Vanwege wet -en regelgeving worden alle raadplegingen bewust vastgelegd. Graag verzoeken wij opdrachtgever om deze eis te laten te vervallen.	Akkoord. Eis 127 kan vervallen
131	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #123	Wat wordt er functioneel bedoelt met 'de webformulieren moeten conform SDG' aangeboden worden? Betreft dit Annex 1 of annex 2? Graag ontvangen wij een specifieke verduidelijking van deze eis.	De SDG annex 2 vereist dat de gemeente een aantal producten naast nederlandstalig ook geheel engelstalig aanbied. Uw oplossing maakt dit mogelijk. De SDG schrijft voor dat producten die de gemeente nu online aanbiedt en die onder het criterium van de 'interne markt' (=Europa) vallen, ook in scope zijn van Annex II. Dit geldt voor de volgende diensten: 1.Evenementenvergunning (UPL = Evenementenvergunning) 2.Huisvestingsvergunning (UPL= Huisvestingsvergunning) 3.Ontheffing straatartiest (UPL = Straatartiestenoptreden ontheffing) VNG Realisatie Deze producten moeten we online ook in het Engels, toegankelijk via eIDAS en met een internationale betaalbaarheid voor EU-inwoners en ondernemers aanbieden. Ook moeten internationale gegevens in het formulier passen bv postcode en moet er een ontvangstbevestiging verstuurt worden. Voor deze aanbesteding is vooral de huisvestingsvergunning van belang.
132	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #119	In eis 119 wordt gesteld dat het plaatsen van een update op de testomgeving in overleg gepland wordt. Onze updates worden op vooraf gedefinieerde momenten uitgevoerd voor alle gemeenten met een testomgeving. Kunt u bevestigen dat u akkoord gaat met een vooraf vastgestelde releasekalender die geldt voor zowel test- als productieomgevingen?	Akkoord.
133	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #86	Betreft Key2betalen een on-premise installatie of een cloud – SaaS installatie?	Key2Betalen betreft een on-premises installatie.
134	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #81	De apparatuur zoals die beschreven wordt in eis 81 is van een derde partij. Kunt u bevestigen dat u niet verwacht dat de oplossing direct koppelt aan de apparatuur als kaartlezers, printers en vingerafdrukscanners? Kunt u daarnaast ook bevestigen dat een koppeling naar het RAAS, waar daarna de aanvraag die op de randapparatuur gedaan is, samenkomt met de aanvraag uit de oplossing voldoende is?	Correct. Is van een derde partij en wij verwachten geen directe koppeling. Een scan wordt dus handmatig aan een zaak/proces toegevoegd en landt niet automatisch in de BRP-applicatie.
135	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #80	Kunt U bevestigen dat er een integratie tussen het Oribi systeem en de huidige BRP applicatie is gerealiseerd in productieomgeving van Zoetermeer? En kunt U bevestigen dat deze eis bij indiening beschikbaar moet zijn?	Correct. Deze is van een derde partij en wij verwachten geen directe koppeling. Een scan wordt dus handmatig aan een zaak/proces toegevoegd en landt niet automatisch in de BRP-applicatie.
136	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #89	Naar onze interpretatie is deze eis hetzelfde als eis 79. We gaan ervan uit dat uw huidige printers voldoen aan hetgeen u vraagt bij eis 79. Wij stellen voor deze eis te laten vallen, zo niet, kunt u dan aangeven waarin deze eis zich onderscheid van eis 79?	Het komt inderdaad op hetzelfde neer. Het gaat erom dat de oplossing kan koppelen met alle huidige printers, ongeacht of het balie of MF is.
137	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #79	Om de noodzaak tot het gebruiken van een printserver en het daarbij behorende beheer weg te nemen hebben we voor het printen een printserverloze oplossing ontwikkeld. Hierbij maken we gebruik van het IPPS-protocol dat standaard op elke door de VNG aanbestede printer aanwezig is. Met deze bewezen stabiele implementatie sturen we het te printen document direct naar de juiste balieprinter met daarbij de automatische selectie van de juiste printlade (voor de juiste keuze van normaal- of aktepapier). Bijkomend voordeel is dat de veiligheid ook toeneemt doordat er geen documenten gecached worden op de printserver. Is het voor u akkoord om de balieprinters op basis van het beveiligde internet printing protocol (IPPS) aan te sturen?	Akkoord.
138	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #77	In eis 77 staat beschreven dat Key2Voa een onderdeel is van key2datadistributiesysteem van Centric. In onze optiek is een VOA geen standaard onderdeel van een BRP applicatie. VOA is het afnemerskanaal van het BRP-berichtenverkeer. De BRP-applicatie vult de bronhoudersrol in en heeft als zodanig een gescheiden berichtenverkeer kanaal met de BRP-berichtendienst van de RvIG. Kunt u verder toelichten wat u hier precies eist van leverancier? Moet de aangeboden oplossing VOA functionaliteit meeleveren of wilt u key2voa blijven gebruiken? Als u key2voa wilt blijven gebruiken (wat een gebruikelijke combinatie is met key2dds) stellen wij voor dat u deze eis laat vervallen. Kunt u hier mee akkoord gaan?	We willen Key2VOA blijven gebruiken. Eis 77 komt te vervallen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #75	In eis 75 wordt gesproken over BAG-gegevens ophalen via Key2DDS. In eis 185 wordt gesproken over gegevens altijd ophalen uit de basisregistratie als die daar te vinden zijn. Onze oplossing volgt dat principe. Als eis 185 is zoals wij omschrijven, bent u dan akkoord om eis 75 laten te laten vervallen?	Akkoord. Eis 75 vervalt. Aansluiten op de LV-BAG.
140	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #71-73	We zijn bekend met de ontwikkelingen rondom zaakgericht werken. Met enkele van onze gemeenteklanten doen we daarom pilots om “de transitie van oud naar nieuw” vorm te geven. We zien echter dat de huidige ZGW-implementaties bij de meeste zaaksysteem leveranciers nog niet stabiel en productiewaardige genoeg werken waardoor we bij onze klanten terugvallen op de ZSDMS-implementatie. Gaat u ermee akkoord dat we bij de implementatie nadere afspraken maken over het vormgeven van de transitie van oud naar nieuw zodat we dit in gezamenlijkheid met uw ZGW-componentenleverancier kunnen afstemmen?	Akkoord. In eerste instantie moet er ook gekoppeld worden op basis van ZDS. We hebben zelf nog geen ZGW-implementatie maar willen daar graag naar toe groeien.
141	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #69	Kunt U aangeven of uw huidige BRP applicatie gekoppeld is met RX.Enterprise (voorheen InProces). Kunt U bevestigen dat deze integratie bij indiening beschikbaar moet zijn?	Correct. De huidige BRP applicatie is op basis van ZDS gekoppeld aan Rx.Enterprise.
142	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #66	Bij de eerdere vraag over §6.4.2 in relatie tot ISAE3402 type 2 refereren we aan twee type beheerprocessen waar we in het kader van CBW/NIS2 op geaudit worden (security management en leveranciersmanagement). Dit zijn twee specifieke processen die wij als relevant beschouwen voor het aan de aanbestedende dienst verschaffen van “inzicht in de effectiviteit van de door de entiteit genomen beheersmaatregelen en het beveiligingsniveau van hun netwerk- en informatiesystemen.” Kunt u bevestigen dat volstaat om invulling te geven aan de implementatie van de NIS2-wetgeving? Of kunt u beschrijven welke aanvullende inspanning u verwacht van inschrijver?	Antwoord volgt z.s.m.
143	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #61	De aanbestedende dienst geeft in de begeleidende tekst er blijk van, net als leverancier, veel waarde te hechten aan security. Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat deze eis security risico's met zich meebrengt? Door op DNS-niveau via DKIM een machtiging af te geven aan de leverancier om namens @zoetermeer.nl te mailen kan technisch namens elk e-mailadres van @zoetermeer.nl een valide mail gestuurd worden. Dus ook van het e-mailadres van de burgemeester, gemeentesecretaris of het hoofd financiën. Is de aanbestedende dienst zich bewust van dit risico, en accepteert de aanbestedende dit security risico?	Antwoord volgt z.s.m.
144	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #32-35	In deze eisen vraagt u om een oplossing om bulkdocumenten. Dit verzoek begrijpen wij. Daarvoor bieden wij dan ook een bewezen oplossingen die aansluit bij wat is beschreven in deze eis. Documenten worden handmatig of automatisch aangemaakt en kunnen naar een lijst voor bulk afdrukken gestuurd worden. Dit geldt alleen voor Adresonderzoek en Stempassen. Voor verhuizingen hebben we een apart proces. Gemeenten maken hiervan gebruik van onze rapportage tool gecombineerd met mail merge functionaliteit. Het programma Verbeteren Reisdocumentenstelsel (VRS) heeft ons doen besluiten deze werkwijze/oplossing niet aan te passen. Helaas is het niet mogelijk om 1 PDF bestand te genereren. Gaat u akkoord dat we tijdens het project dit proces en werking in samenspraak gaan inrichten?	Wij gaan akkoord met het proces, zolang we de verlopen reisdocumentbrief op tijd (volgens de wettelijke termijnen) kunnen versturen naar de inwoners.
145	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #27	Gaat u akkoord dat het wijzigen van documenten door de applicatie c.q. proces wordt gefaciliteerd? Mede doordat elk zaaktype andere momenten kent waarin documenten onwijzigbaar moeten zijn. Dit betekent dat als een zaak afgerond is de wijzigingen van documenten niet meer verstuurd worden naar een zaaksysteem?	Akkoord.
146	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #25	Gaat u er mee akkoord dat de (integrale) oplossing zelf documenten kan genereren en bewerken en niet gekoppeld hoeft te worden aan programma's als MS Word?	Akkoord, mits het gebruikersvriendelijke applicaties zijn en de oplossing de mogelijkheid biedt om te ex- en importeren met bestands formaat .docx, .doc,.rtf.
147	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #5 en #75	Voor het overnemen van BAG-gegevens hebben wij onze software aangepast om te voldoen aan het Common Ground principe om gegevens direct bij de bron (de Landelijke Voorziening BAG) op te halen. Specifiek is dat de LV BAG API Individuele Bevragingen. Zoals u eist doen we dit conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Dit brengt naast een moderne standaard (API ipv StUF) ook performance voordelen met zich mee. Onze ervaring is dat LV-BAG zowel een hogere performance als een hogere beschikbaarheid heeft dan wanneer we aansluiten op het gemeentelijke gegevens distributiesysteem. Is het voor u acceptabel om voor het bevragen van BAG-gegevens in de lijn van Common Ground principes direct aan te sluiten op de LV-Bag in plaats van het gemeentelijke gegevens distributie systeem?	Akkoord. Aansluiten op de LV-BAG.
148	Bijlage 4 - Programma van Eisen, #69-74	Bij het kopje privacy en koppelingen zijn de nummers voor 69-74 dubbel uitgegeven. Dit werkt enigszins verwarrend. Wij verzoeken aanbestedende dienst om de nummering aan te passen zodat deze uniek is.	Zie het antwoord op vraag 30.
149	Beschrijvend document, par. 8.4	Hoe garandeert U een eerlijke beoordeling (gelijke kans) van het implementatieplan daar de 10 onderwerpen verschillende ingevuld worden voor de zittende leverancier (geen conversie) ten opzichte van andere nieuwe inschrijvers?	Alle partijen dienen een implementatieplan in te dienen, waarbij zij er vanuit gaan dat de gemeente een nieuwe contractpartij is.
150	Beschrijvend document, par. 6.4.2	Er wordt een periodiek audit rapport gevraagd conform ISAE3402 type 2. Dat juichen we alleen maar toe. Hoewel de ISAE3402 assurance verklaring vaak gebruikt wordt bij financiële instellingen, is de verantwoording over de interne beheersmaatregelen ook relevant en goed toepasbaar binnen de overheid. Voor ons is leidend dat de scope van de ISAE3402-verklaring zekerheid geeft over het bestaan (type 1) en de werking (type 2) van onze interne beheerprocessen rond informatiebeveiliging en privacy. Processen die, zo delen wij uw mening, zeer relevant zijn voor een burgerzakenapplicatie, en bovendien qua verantwoording goed aansluiten bij de vanuit wetgeving (AVG,BIO en NIS2-richtlijn geïmplementeerd in de Cyberbeveiligingswet) strenger wordende eisen rond informatiebeveiliging en privacy. Inschrijver beschikt over een ISAE 3402 type 2. In beperkte vorm kan ISAE3402 alleen toegepast worden op de scope van cloudbeveiliging (security management in onze verklaring). In onze scope zijn ook de interne beheerprocessen rond leveranciersmanagement, toegang- en identiteitsbeheer en continuïteitsbeheer in scope. Door deze beheerprocessen in scope op te nemen stellen wij u in staat om met de ISAE type 2 assurance verklaring te verantwoorden over: -Security Management om invulling te geven aan de zorgplicht zoals beschreven in de Cyberbeveiligingswet -Toegang- en identiteitsbeheer voor de ENSIA -Leveranciersmanagement zoals beschreven in de Cyberbeveiligingswet -Continuïteitsbeheer (waaronder Monitoring, Patch Management, Back-up management en Fail-over management) om invulling te geven aan de verplichtingen die voortvloeien uit kwaliteitseisen van RvLG Kunt U bevestigen dat deze scope onderdeel is van deze eis?	Wij eisen dat de Inschrijver een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem in het kader van informatiebeveiliging (ISO 27001 of gelijkwaardig) heeft, dat voorzien is van een Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) en dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst (aan te tonen middels een audit rapport conform ISAE 3402 type 2 (of gelijkwaardig).
151	Beschrijvend document, par. 6.4.1	In de afgelopen 3 jaren heeft inschrijver veel succesvolle conversies mogen uitvoeren van gemeente groottes van klein naar groot (vb. Amsterdam). Helaas is er geen gemeente/referentie met conversie van huidige BRP leverancier beschikbaar met een inwonergrootte van 75.000+ inwoners. Bent U akkoord dat we een referentie gebruiken van een andere BRP leverancier (75.000+) of bent U bereid om de norm van 75.000+ aan te passen naar inwonergrootte van 45.000+?	Uw vraag lezende nemen wij aan dat u “voorliggend systeem ” interpreteert als onze huidige BRP-applicatie. Wat wij bedoelen met “voorliggend systeem ” is een andere BRP-applicatie dan die van u. Dus akkoord met een referentie van een andere BRP leverancier bij een gemeente van 75.000+.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
152	Beschrijvend document, par. 8.9	In de marktconsultatie is bevestigd dat opdrachtgever de intentie heeft dat de BRP applicatie van inschrijver fysiek mag worden gedemonstreerd. In de huidige demonstratie opzet en beoordeling ziet inschrijver geen ruimte gereserveerd voor deze demonstratie. Het is inschrijver momenteel onduidelijk welke demonstratie gewenst is in de huidige opzet aangezien de diverse breed uiteenlopende wensen zoals bijv. security, privacy, common ground, q-matic, zgw api's, archiefwaardigheid, helpdesk etc. Wij stellen graag een andere demonstratieopzet voor waarbij inschrijvers de mogelijkheid krijgen om 6 verschillende usecases te demonstreren. Het proces wordt gestart met een e-dienst (inwoner) en daarna volgen alle stappen tot en met (automatisch) afronden inclusief verwerking in de BRP (medewerker). Dit geeft jullie een goed beeld hoe de applicatie scoort op efficiëntie, gebruikersvriendelijkheid en functionaliteit. Daar de gebruikers / medewerkers proceseigenaren zijn en jarenlang met de applicatie gaan werken verzoeken we het beoordelingsteam uit te breiden met de volgende functies: Hoofd burgerzaken, baliemedewerker, frontoffice -en backoffice medewerkers? Kunt U akkoord gaan met deze nieuwe opzet en duidelijk specificeren wat jullie verwachten van de inschrijvers en hoe de beoordelingssystematiek eruit komt te zien?	Wij gaan niet akkoord met een nieuwe opzet. Zie hiervoor ook vraag 56. De leverancier staat het vrij hoe dit ingevuld wordt. Zie tevens vraag 51.
153	Beschrijvend document, par. 3.4	Kan opdrachtgever meer informatie geven over de huidige organisatie context en kengetallen: - Graag krijgt inschrijver inzicht in de huidige product aanvragen/mutaties per jaar (geboorten, huwelijken, verhuizingen etc) - Wat is de verhouding tussen balie en digitaal? - Hoeveel (digitale e-) diensten zijn er momenteel in gebruik? - Wat is de dienstverlening van het webportaal van de afgelopen 3 jaar - Hoeveel medewerkers werken op de front, mid en back-office? - Welke organisatirollen en medewerkers zijn aanwezig (inc aantallen FTE) - Heeft Zoetermeer een ziekenhuis voor het aanleveren van geboorte? - o Hoe verloopt dit proces met het aanleveren van gegevens? - Hoeveel inschrijvingen heeft Zoetermeer per jaar? - Hoeveel student(en) (inschrijvingen) heeft Zoetermeer per jaar? - Welke organisatie onderdelen (raadplegers) maken gebruik van inzage in de BRP - Etc.	In 2024 waren de aantallen per product als volgt: - Verhuizingen binnen Nederland 11.411 (waarvan 9.501 digitaal. - Uittreksels BRP 6.714 waarvan 4.409 digitaal. - Er zijn in 2024 25.017 reisdocumenten aangevraagd en 9.903 rijbewijzen aangevraagd, (waarvan 3.374 digitaal) 2024: - Geboorte 1326 - Huwelijken/geregistreerde partnerschappen: 538 - Overlijden 855. De verhouding tussen balie en digitaal verschilt per dienst/product dus een reële indicatie geven is niet mogelijk. Wel stimuleert onze gemeente om zoveel mogelijk digitaal te regelen en is het bij uitzondering mogelijk om aan de balie te komen, dit geldt met name voor het aanvragen van uittreksels BRP , verhuizingen, emigratie en doorgeven van vermissingen reisdocumenten en rijbewijzen. De gemeente biedt ongeveer 45 (digital e-)diensten Webportaal: aantal ingevulde webformulieren in 2022: 27.674, in 2023: 29.293, in 2024: 26.682 - Totaal: 83.649. Er werken 60 medewerkers in de front, mid en back-office. De organisatirollen binnen de afdeling Burgerzaken is verdeeld in een team Frontoffice die zich bezighoudt met de aanvragen reisdocumenten, rijbewijzen, verhuizingen, , hervestigingen, geboortenaangifte etc. Team BRP is belast met het uitvoeren van adresonderzoeken, huisbezoeken, berichtenverkeer, gegevensverstrekking en actualiseren en corrigeren. Team Burgerlijke Stand is belast met het verwerken van brondocumenten en eerste inschrijvingen in de BRP, naturalisatie en optie, huwelijken, geboorte/erkenningen met een andere nationaliteit en actualiseren en corrigeren. De afdeling Burgerzaken heeft 30 FTE. Inwoners kunnen momenteel via onze e-dienst aangifte van geboorte doen. De relevante stukken komen binnen en worden dan verwerkt. Wij verifiëren vervolgens bij het Ziekenhuis in Zoetermeer (Haga Lange Land) of de geboorte daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en maken dan de akten op. De gemeente heeft in 2024, 887 inschrijvingen in de gemeente gehad waarvan 391 inschrijvingen een eerste inschrijving in de BRP was. Wij houden niet bij hoeveel studenteninschrijvingen wij hebben op jaarbasis. Er zijn meerdere afdelingen die inzage hebben in de BRP waarbij niet alle gegevens inzichtelijke, dit hangt van het profiel af. Denk hierbij aan collega's van het Sociaal Domein, Callcenter, Woningbouwverenigingen, toezichthouders en BOA's.
154	Beschrijvend document, par. 3.2	Opdrachtgever geeft als doelstelling van deze aanbesteding op een toetsbare en transparante wijze aangaan van een overeenkomst met een BRP leverancier, oftewel de rechtmatigheid herstellen van het burgerzaken contract. Welke doelstellingen heeft afdeling burgerzaken gesteld om de dienstverlening te verbeteren, waarbij ze een nieuwe BRP leverancier zoeken? We zien vaak concrete doelstellingen omschreven over proces optimalisatie, (digitale) dienstverlening, self-service en e-diensten. Kan opdrachtgever toelichten welke doelstellingen passen bij gemeente Zoetermeer voor dienstverlening in de komende jaren en welke resultaten behaalt zij wilt bereiken?	De afdeling burgerzaken zoekt verbetering van de dienstverlening door middel van de inzet van self-service, een Mijn omgeving, track en trace en gebruik van common ground en haal centraal. Een richtlijn is daarbij de Wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. De gemeente Zoetermeer verleent de dienstverlening integraal zodat de inwoner 100% antwoord krijgt ongeacht de vraag, dienst of product. Altijd antwoord, zoveel mogelijk inhoudelijk maar waar nodig eerst een reactie over wat de inwoner kan verwachten. We zijn er voor onze inwoners en richten onze dienstverlening in vanuit hun perspectief. Dit betekent dat we niet alleen reageren op een vraag maar de inwoner ook proactief helpen met een oplossing voor het probleem. Maatwerk blijft mogelijk en de inwoner kan altijd bij ons terecht. We zien onze inwoners niet als klanten en we behandelen ze dan ook niet zo. Een klant heeft behoeften en kan keuzes maken. Inwoners hebben rechten en plichten en kunnen niet kiezen waar ze hun producten afnemen. De inwoner kan rekenen op een gastvrije, deskundige, vraag- en klantgerichte, activerende, snelle, bereikbare en betrouwbare dienstverlening. Daarom is de dienstverlening toegankelijk en inclusief zodat iedereen in de stad er gebruik van kan maken. De dienstverlening voldoet aan de verwachtingen en vaardigheden van de inwoner. Vanuit het perspectief van de inwoners staat de vraag centraal, niet onze systemen en procedures. De inwoner merkt niets van diverse afdelingen. De inwoner beleeft de gemeente als één geheel. Daarom streven we naar de realisatie van een persoonlijke, centrale omgeving (integraal beeld van de inwoner) waar alle relevante informatie over contacten met de gemeente inzichtelijk wordt gemaakt. De gegevens die wij van onze inwoners bewaren zijn altijd optimaal beveiligd zodat hun privacy gegarandeerd is.