

Algemene informatie

Aanbesteding: EA Burgerzaken-software
Aanbestedende Dienst: Gemeente Zeist
Referentie: 2025-19

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1 **Onderwerp:**
Programma van Wensen, hoofdstuk 7 Gebruikers- en
beheerdersvriendelijkheid

Vraag:

Uit ervaring bij recente aanbestedingen is gebleken dat de tijdsduur van 2,5 uur voor 6 casussen te kort is. Wij hebben de casussen en de uitgevraagde stappen geanalyseerd.

Om de kwaliteit te kunnen waarborgen en alle stappen te doorlopen willen wij u vragen of u akkoord kunt gaan met een totale tijdsduur van 3 uur?

Antwoord:

Opdrachtgever wijzigt de maximale tijd voor de presentatie / demonstratie naar 3 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr. 2 **Onderwerp:**
Programma van Wensen, hoofdstuk 7 Gebruikers- en
beheerdersvriendelijkheid

Vraag:

In recente aanbestedingen hebben wij gemerkt dat we als niet zittende

leverancier logischerwijs veel vragen krijgen tijdens de demonstratie van de casussen aangezien (een deel van) het beoordelingsteam onze applicatie voor de eerste keer ziet en processen afwijken ten opzichte van de huidige situatie. De vragen willen wij uiteraard graag beantwoorden maar dat heeft als gevolg dat er netto te weinig tijd overblijft om de casussen binnen de gestelde tijd te doorlopen.

In het kader van een equal level playing field willen wij voorstellen dat de tijd gepauzeerd wordt om ruimte te bieden voor vraag en antwoord, zodat dit niet te koste gaat van de gestelde tijdsduur van de demonstratie. Indien u hier niet in mee kan gaan, hoe kunt u dit level playing field waarborgen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel wegens de praktische onuitvoerbaarheid hiervan. De relatie die hierbij wordt gelegd met een equal level playing field ziet Opdrachtgever niet. Inschrijver kan immers de presentatie / demonstratie naar eigen inzichten inrichten en is daarmee in alle gevallen zelf verantwoordelijk voor het tijdmanagement en daarmee de volledigheid van hun presentatie / demonstratie binnen de gegeven tijd. Opdrachtgever adviseert de door u bedoelde vragen die niet direct ingaan op de casuïstiek naar het einde te verplaatsen, omdat deze geen onderdeel zullen zijn van de beoordeling. Ondanks deze eigen verantwoordelijkheid, zijn de procesbegeleiders van Opdrachtgever graag bereid te ondersteunen in een optimaal verloop van de presentatie / demonstratie, indien vooraf helder wordt gemaakt hoe Inschrijver deze wenst aan te pakken en welke 'spelregels' Inschrijver wenst te hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 5.1 Beschikbaarheid, E161

Vraag:

Het is ons niet helemaal duidelijk wat beoogt te bereiken met deze eis. Opdrachtgever eist enerzijds een veilige en beschikbare cloudomgeving, wanneer dit tot netwerktechnische wijzigingen aan gemeentelijke zijde leidt

moeten deze kosten voor rekening van inschrijver komen. Is het maken van changes aan de netwerkinfrastructuur niet inherent aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de keten veilig en beschikbaar te houden? Kunt u toelichten wat u beoogt met deze eis? Het heeft onze voorkeur dat u deze eis laat vallen, of hem anders op zijn minst wederkerig formuleert zodat wijzigingen van de opdrachtgever die tot werkzaamheden bij leverancier leiden voor rekening van opdrachtgever komen.

Antwoord:

Opdrachtgever laat de Eis vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 3.5 Beveiliging en privacy algemeen

Vraag:

Het valt ons op dat opdrachtgever geen aanvullende zekerheid vraagt over het bestaan en de effectieve werking van maatregelen rond informatiebeveiliging en privacy. Iets waar met de NIS2 /Cyberbeveiligingswet extra aandacht voor wordt gevraagd bij gemeenten. Wij hebben hiervoor een ISAE3402 type 2 verklaring met de volgende beheerprocessen in scope:

- Leveranciersmanagement (NIS2 vereiste)
- Securitymanagement
- Toegang- en identiteitsbeheer (Belangrijk voor ENSIA)
- Continuïteitsbeheer (waaronder Monitoring, Patch Management, Back-up Management & Fail-over Management). Dit is relevant voor de bescherming van de BRP-data en de burgerzaken procesgegevens.

In het kader van NIS2 en de Cyberbeveiligingswet (CBW) stelt de ISAE3402 type 2 verklaring de gemeente in staat om op transparante wijze toezicht te houden op haar leveranciers. Of zoals een andere gemeente het recent verwoorde:

“Deze rapporten bieden specifiek inzicht in de interne controles, waaronder beveiliging van persoonsgegevens en financiële data. Dit gaat verder dan

bijvoorbeeld een TPM-verklaring of ISO 27001-certificering, die alleen generieke deelaspecten dekken en geen garanties bieden over beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de applicatie zelf. Een ISAE 3402 type 2 of SOC 1 Type II rapport ondersteunt ons bij het voldoen aan wettelijke vereisten (zoals de AVG), biedt transparantie ten behoeve van toezicht (bijvoorbeeld zoals beschreven in de concept Cyberbeveiligingswet), en versterkt het vertrouwen van onze inwoners. Bovendien stellen deze rapporten ons in staat onze verantwoordelijkheid te waarborgen en integriteit van diensten te garanderen. Ze dienen ook als bewijs bij controles door de Rijksinspectie Digitale Infrastructuren (RDI), accountantscontroles (IT-Controls) en onderzoeken van de provinciale rekenkamer.”

Bent u bereid om het hebben van een ISAE3402 type 2 (of gelijkwaardig) als eis op te nemen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft al haar afwegingen hieromtrent gemaakt leidend tot het beschrevene in de Aanbestedingsdocumenten. De reeds gestelde Eisen worden niet aangepast. Volledigheidshalve: een ISAE 3402-verklaring wordt als minimaal gelijkwaardig door Opdrachtgever erkend in relatie tot een vereiste ISO 27001 certificering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 3.4 Koppelingen, E106

Vraag:

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 juist 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?

Antwoord:

Opdrachtgever weet niet of haar printers het IPPS-protocol ondersteunen en het ontbreekt aan ervaring met deze opzet/techniek en daarmee kunnen er geen garanties worden gegeven op de werking.

De verantwoordelijkheid blijft bij Opdrachtnemer wat betreft het realiseren van het kunnen printen met lade aansturing en ondersteuning van de huidige printers. De balieprinter welke op dit moment gebruikt wordt, is de HP laserjet E50145dn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 3.4 Koppelingen, E106

Vraag:

Het is ons niet duidelijk wat u bedoelt met de zin: "Bij voorkeur dient de ICT-oplossing persoons- en adresmutaties uit de Landelijke Voorziening VOA door te geven aan de Basisregistratie Personen van de aangeboden ICT-oplossing ter correcte verwerking."

Kan het zijn dat deze zin overbodig is, of ongelukkig geformuleerd is? Als bronhouder stemt iBurgerzaken via het BRP-berichtenverkeer mutaties af met de keten, en ontvangt iBurgerzaken mutaties uit de keten. De burgerzakenapplicatie zelf heeft geen verbinding met BRP-berichtendienst in de rol als afnemer, aangezien het de rol als bijhouder invult. Het Verzend- en Ontvangststation voor Afnemers (VOA) is als component bedoeld om afnemerindicaties vanuit het datadistributiesysteem te versturen, en mutaties naar aanleiding hiervan te ontvangen. Kunt u deze zin weglaten, of duidelijker formuleren zodat leverancier begrijpt welke functionaliteit u hier

uitvraagt?

Antwoord:

Opdrachtgever laat het volgende deel van de Eis vervallen: "(...) Bij voorkeur dient de ICT-oplossing persoons- en adresmutaties uit de Landelijke Voorziening VOA door te geven aan de Basisregistratie Personen van de aangeboden ICT-oplossing ter correcte verwerking." De resterende Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 3.3 Autorisaties, E85

Vraag:

U vraagt dat functioneel beheer zelfstandig gebruikers kan (de-)activeren en toegang kan verlenen in de applicatie. In lijn met de principes van federatieve toegang via Entra ID sluiten wij naadloos aan bij de in-, door- en uitstroomprocedures van de gemeente. De technische consequentie van dit security-principe is dat federatie wordt gerealiseerd op basis van de technische Entra ID sleutels zodat de relatie tussen een gebruiker in iBurgerzaken en Entra ID daadwerkelijk uniek is. Dit betekent qua functionele impact dat het verlenen van toegang en het ontnemen van toegang op Active Directory niveau geregeld wordt, en niet vanuit de applicatie. Bent u bereid deze zodanig te herzien dat toegang wordt beheerd op basis van AD-rollen, in lijn met het gemeentelijke in-, door- en uitstroombeleid? Het toekennen van rechten aan een gebruiker (conform eis 86) gebeurt wel binnen de applicatie.

Antwoord:

Opdrachtgever laat de Eis vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.7 Bulkdocumenten, E50

Vraag:

Gaat opdrachtgever ook akkoord als herinneringen geautomatiseerd per aanvraag verstuurd worden en daardoor niet handmatig in bulk verzorgd kunnen worden?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geen exacte voorstelling van datgene dat u voorstelt in relatie tot deze Eis. Op welke wijze worden de schriftelijke aanschrijvingen dan geprint en verzonden, zonder hiertoe individuele dossiers te hoeven openen? Graag uw toelichting in inlichtingenronde 2 om uw vraag correct te kunnen beoordelen en beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.3 Inwonerregistratie, E29

Vraag:

Eis 29 stelt dat met de oplossing ook contactgegevens als e-mailadres en telefoonnummers op een generieke plaats geregistreerd kunnen worden. Er moet namelijk sprake zijn van doelbinding en daar lijkt geen sprake van als

dit op een generieke plek in de oplossing geregistreerd wordt. Bent u het hiermee eens en is het voldoende om dit per zaak/aanvraag/aangifte te registreren?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.1 Hoofdfunctionaliteiten, E22 & hoofdstuk 3.4 Koppelingen en integraties, E121

Vraag:

Opdrachtgever stelt in beide eisen dat een koppeling gelegd moet worden met in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem van Opdrachtgever. In E22 wordt vervolgens volledige archivering en vernietigingsfunctionaliteit uitgevraagd. Opdrachtgever is in staat deze te leveren maar dit betreft een aanvullende module en wil Opdrachtgever alleen mee aanbieden als dit ook daadwerkelijk geëist wordt om te voorkomen dat de inschrijfprijs onnodig hoger wordt. Indien u deze functionaliteit niet uit het programma van eisen schrapt willen we u vragen deze eis aan te scherpen zodat duidelijk is dat de aangeboden oplossing geïntegreerde archivering en vernietigingsfunctionaliteit moet bevatten. We stellen voor om de volgende eis op te nemen om duidelijk te verschaffen: De aangeboden oplossing voldoet aan de benodigde eisen voor archivering en vernietigingsfunctionaliteit en kan dit aantonen met een geldig ISO-16175-1 certificaat. Is opdrachtgever bereid deze eis toe te voegen / aan te scherpen? Zo nee, kan Opdrachtgever verduidelijken waarom de eis op deze manier is geformuleerd? En is de Opdrachtgever zich bewust van eventuele hogere kosten?

Antwoord:

Opdrachtgever eist nadrukkelijk een koppeling met het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem xxllnc Zaken van Xxllnc. Xxllnc

Zaken betreft de enige archiefwaardige bewaarplaats voor alle zaken en documenten (inclusief processen van overdracht en vernietiging). Echter, ook ten aanzien van de zaken (en eventuele documenten) in de aangeboden ICT-oplossing bestaat de plicht deze correct te archiveren en tijdig te vernietigen. Hiervoor is ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing nadrukkelijk geen ISO 16175 certificering door Opdrachtgever vereist. Opdrachtgever stemt niet in met de toevoeging / aanscherping van de genoemde Eis. Inschrijver dient functioneel op haar eigen wijze invulling te geven aan de gestelde Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.1 Hoofdfunctionaliteiten, E22

Vraag:

Bij de tweede bullet geeft u aan dat de oplossing functionaliteit bevat die vernietigingslijsten moet kunnen genereren. Dit lijkt ons functionaliteit voor een zaak-/archiefsysteem. Dat wordt in deze aanbesteding niet uitgevraagd. Bent u het hiermee eens? En wilt u de tweede bullet verwijderen uit Eis 22?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst eveneens naar vraag en antwoord 10: "(...) ook ten aanzien van de zaken (en eventuele documenten) in de aangeboden ICT-oplossing bestaat de plicht deze correct te archiveren en tijdig te vernietigen (...)." Op basis van uw vraag is onduidelijk op welke wijze de ICT-oplossing (zo nodig aangevuld met door Inschrijver aan te bieden dienstverlening) kan voldoen aan de wet- en regelgeving waaraan Opdrachtgever zich dient te houden. Graag uw toelichting in inlichtingenronde 2 om uw nadere vragen hieromtrent correct te kunnen beoordelen en beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

12

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.9 Rapportages, E65

Vraag:

U geeft aan bij voorkeur beschikking te hebben over het meest recente datamodel van de volledige ICT-oplossing ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie en kennis van de oplossing. Het is leverancier niet duidelijk waarom u te allen tijde beschikking wil hebben over het datamodel mede gezien het vertrouwelijk karakter hiervan en de IE-rechten van Leverancier. Leverancier meent dat u ook op minder vertrekkende wijze aan informatie ten behoeve van managementinformatie kunt komen. Bent u bereid dit gedeelte van de eis te schrappen en hier na gunning nadere afspraken over te maken? Zo niet, kunt u toelichten wat u exact van leverancier verwacht en voor welk doel u deze informatie precies wenst te verschaffen?

Antwoord:

Opdrachtgever eist het volgende: "(...) Hiertoe worden bij deze management-informatieoplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd en in de benodigde informatie over en kennis van de ICT-oplossing door Inschrijver voorzien. Opdrachtgever wenst het volgende: "bij voorkeur aan de hand van een volledig en up-to-date datamodel van de ICT-oplossing". Opdrachtgever verwijst volledigheidshalve ook naar de hiertoe gestelde Eis 157.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Programma van Eisen, hoofdstuk 2.9 Rapportages, E63

Vraag:

U heeft een zeer gedetailleerde lijst toegevoegd van alle rapporten die u vandaag de dag gebruikt. Dat is heel fijn want dat geeft ons een goed beeld van uw verwachtingen. De uitdaging is tegelijkertijd dat de namen van de rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud van deze rapportages is. Met onze standaardoplossing bieden wij, op basis van onze eerste analyse, naar verwachting al een heel groot deel van deze uitvraag. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeente Zeist vanaf livegang beschikt over de gevraagde rapportages?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt notie dat uw vraag over Eis 64 gaat en beantwoordt nadrukkelijk op basis van deze aanname. Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Opdrachtgever heeft dit ook zo bedoeld door te stellen: (...) "Deze rapportages worden tijdens de implementatie door Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd voor ingebruikname van de ICT-oplossing."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Programma van Eisen, hoofdstuk 2.9 Rapportages, E62 & hoofdstuk 3.4 Koppelingen en integraties, E126

Vraag:

Beide eisen zijn vrijwel identiek. Kan opdrachtgever E62 schrappen?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet hier geen directe reden toe en laat beiden Eisen ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.9 Rapportages, E62 & hoofdstuk 3.4 Koppelingen en integraties, E126

Vraag:

Opdrachtnemer is in staat om initieel de BRP-data aan te leveren aan het DataWarehouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever via een beveiligde verbinding. Vervolgens kan opdrachtnemer éénmaal-daags de BRP-mutatiedata aanleveren via een beveiligde verbinding. De mutaties kunnen door Extraction, Transformation and Load (ETL) aan het DataWarehouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever worden toegevoegd. Door enkel de mutaties aan te leveren wordt er minimale data aangeleverd om zo het risico op het lekken van persoonsgegevens te mitigeren. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op deze manier correct invulling wordt gegeven aan beide eisen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 4.2 Migratie, E145

Vraag:

Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met het schrappen van E145 wil opdrachtgever graag de bevestiging dat de uitvoering van E145 gedaan kan worden op basis van nacalculatie volgens het opgenomen tarief voor “consultant” in het prijzenblad van inschrijver. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever laat de Eis vervallen. Opdrachtgever zou echter graag een oplossing aangeboden krijgen voor de beschreven situatie, waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met een uitwerking van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 4.2 Migratie, E145

Vraag:

Opdrachtgever eist hier twee migraties (naar de nieuwe oplossing en vervolgens naar het zaakstelsel) waarbij nieuwe leveranciers meer benadeeld zijn omdat zij veel meer kosten moeten maken dan de huidige leverancier. Daarnaast is het voor een nieuwe leverancier totaal onduidelijk wat de huidige kwaliteit en structuur is van de data. Bovendien klinkt het zeer onlogisch en extreem kostbaar om de zaken en documenten eerst te migreren naar een nieuwe oplossing om ze vervolgens te migreren naar het zaakstelsel. Naar inzicht van de opdrachtgever heeft dit als enige doel om de

huidige oplossing te migreren naar het archiefsysteem om te voldoen aan de archiefwet. Het lijkt ons dan ook logisch dat, via een eventuele exitovereenkomst met huidige leverancier, de data veilig wordt gesteld. Vervolgens kan, buiten de scope van deze aanbesteding, de migratie worden gedaan naar het huidige zaak- en archiefsysteem. Dit betekent dat E145 wordt geschrapt. Hiermee komt u tegemoet aan hetzelfde level playing field voor alle aanbieders. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Indien Opdrachtgever niet akkoord is horen wij graag hoe het level playing field voor alle aanbieders wordt gewaarborgd.

Antwoord:

Opdrachtgever laat de Eis vervallen en verwijst volledigheidshalve naar vraag en antwoord 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.6 Documenten, E44

Vraag:

In eis 44 benoemt u dat Opdrachtgever in deze templates wijzigingen kan doorvoeren. U verwacht niet dat deze aanpassingen in documenten automatisch worden opgeslagen in het dossier van de onderhanden zaak? Waarbij het dus niet nodig is om het document eerst lokaal op te slaan en dan handmatig zelf te uploaden? En waardoor het aangepaste document direct binnen de Burgerzakenapplicatie beschikbaar is? Indien dit wel gewenst is adviseert Opdrachtnemer de eis aan te scherpen.

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar Eis 45: "Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen bij op zaken, dossiers en/of inwoners in van de ICT-oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet 'opslaan als') - om het document op te nemen in de ICT-oplossing (...). Opdrachtgever heeft hier bedoeld: "(...) het uiteindelijke resultaat (inclusief eventuele

bewerkingen die voortkomen uit de beschreven functionaliteit in Eis 44) (...)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Programma van Eisen, hoofdstuk 2.4 Procesondersteuning, E34

Vraag:

Oprachtgever beschrijft in deze eis dat medewerker zo efficiënt mogelijk de taak kan uitvoeren zonder het proces te verlaten. We zien in de praktijk vaak dat medewerkers willen multitasken omdat - tijdens de hoofdtaak - even een andere zaak of persoon moet worden geraadpleegd. We adviseren dan ook de mogelijkheid om te kunnen multitasken op te nemen in E34. Bijv. door op te nemen dat er meerdere tabbladen open kunnen staan en dus meerdere taken tegelijkertijd kunnen worden uitgevoerd binnen één en dezelfde burgerzakenapplicatie, op hetzelfde scherm. Is opdrachtgever bereid om E34 aan te passen zoals hierboven beschreven?

Antwoord:

Oprachtgever heeft al haar afwegingen hieromtrent gemaakt leidend tot het beschrevene in de Aanbestedingsdocumenten. De reeds gestelde Eisen worden hierop niet aangepast. Dit element kan - voorzien van een goede onderbouwing op basis waarvan de toegevoegde waarde voor Oprachtgever inzichtelijk wordt gemaakt - een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Programma van Eisen, hoofdstuk 2.4 Procesondersteuning, E33

Vraag:
Kunt u bevestigen dat u verwacht dat de omschreven workflow-functionaliteit beschikbaar is binnen ieder proces in de burgerzakenapplicatie?

Antwoord:
Opdrachtgever heeft de formulering van de Eis nogmaals gelezen en stelt dat de formulering van de Eis voldoende helder is in dit kader.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Leidraad, hoofdstuk 5.1 Beoordelingsformule

Vraag:
Wij hebben kennisgenomen van uw aanbesteding en de daarbijbehorende gunningscriteria. We waarderen dat u kiest voor kwaliteit, wat zich uit in een zwaarte van 70%. Om te borgen dat kwaliteit de boventoon voert in de aanbesteding adviseren wij een verhouding van 80/20 aan te houden. Bent u bereid om de verhouding aan te passen? Zo nee, kunt u aangeven hoe u met de huidige formule borgt dat kwaliteit de boventoon voert?

Antwoord:
Opdrachtgever heeft al haar afwegingen hieromtrent gemaakt leidend tot het beschrevene in de Aanbestedingsdocumenten. Het wegings- en

beoordelingsmodel wordt hierop niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 34.4

Vraag:

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?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever wil geen discussie of een dergelijk voorval wel of niet door Inschrijver had kunnen worden voorzien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 26.9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 22.7

Vraag:

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat ook bij een SaaS dienstverlening artikel 22 van toepassing is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
GIBIT 2023 art. 16.5 iii - iv

Vraag:

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 verwerkerovereenkomst - 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.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel om artikel 16.5 sub iii en iv van de GIBIT 2023 te laten vervallen. Opdrachtgever stelt wel een hogere cap vast van € 2.500.000,- voor de genoemde schade in artikel 16.5 sub iii en iv van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr. 26
Onderwerp: GIBIT 2023, art. 16.3 en 16.4

Vraag:

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 meermaals 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?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever handhaaft de aansprakelijkheid zoals aangegeven in artikel 14 van de Hoofdovereenkomst en de interpretatie op artikel 16 zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad par. 2.6.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr. 27
Onderwerp: GIBIT 2023, art. 12.2 en 12.3

Vraag:

En kunt u 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?

Antwoord:

Opdrachtgever zal indien Inschrijver tekortschiet een ingebreke stelling toepassen. Echter Opdrachtgever volgt daarin in eerste instantie de aanbestedingsstukken en volgorde van de SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
GIBIT 2023, art. 10.13

Vraag:

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?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Inschrijver is verplicht het overeengekomen gebruik te ondersteunen. Als hiervoor Upgrades nodig zijn, zijn die inclusief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 10.10

Vraag:

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?

Antwoord:

Opdrachtgever volgt in deze de wetgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 10.9

Vraag:

Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening

(SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord, mits Inschrijver voldoet aan alle gestelde eisen en uitgangspunten beschreven in de documenten van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

GIBIT 2023, art. 8.4 en 8.5

Vraag:

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?

Antwoord:

Uw aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Programma van Eisen, #186

Vraag:

U wijkt met eis 186 af van art 10.10 GIBIT. Artikel 10.10 GIBIT is opgesteld als redelijke en proportionele bepaling voor het opstellen van een verbeterplan na het niet halen van de servicelevels. Gaat u ermee akkoord om eis 186 te schrappen en aan te sluiten bij artikel 10.10 GIBIT? Zo nee, kunt u toelichten in hoeverre u met eis 186 afwijkt van de GIBIT en waarom u deze afwijking proportioneel acht?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt notie dat uw vraag over Eis 187 gaat en beantwoordt nadrukkelijk op basis van deze aannname. Opdrachtgever heeft nadrukkelijk niet af willen wijken van GIBIT 2023 maar stelt dat de duur van een meetperiode niet is bepaald. Daarom wordt met Eis 187 concrete invulling gegeven aan artikel 10.10 i.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Programma van Eisen, #165

Vraag:

Eis E165 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?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de paragraaf Wet- en regelgeving in het Programma van Eisen waarvoor zij in zekere mate "verzekerd" wenst te zijn. Evenwel realiseert Opdrachtgever zich het onbepaalbare aspect hieraan en de mogelijke gevolgen voor Inschrijver. In beginsel dient Inschrijver in het aanbod aan te geven op welke wijze u verschillende delen van onderhoud beprijsd, zo ook dit onderdeel. Eveneens zal Opdrachtgever nader overleg in noodzakelijke gevallen niet uit de weg gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

34

Onderwerp:

Programma van Eisen, #26 en 27

Vraag:

In geval van een op het moment van inschrijving niet-voorzienbare ingrijpende wetswijziging of wijziging in standaarden kan dit grote financiële gevolgen hebben voor leverancier. Bent u bereid in geval van een ingrijpende wetswijziging of ingrijpende wijziging in geldende standaarden in overleg te treden over de onderhoudskosten die hieruit voortvloeien?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar vraag en antwoord 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat dit het standaard VNG model is zonder aanpassingen (zoals ook aangegeven in eis 129 van het programma van eisen)?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever heeft in de aanbestedingsleidraad en de verwerkersovereenkomst aangegeven dat er afwijkende voorwaarden zijn, die van toepassing zijn op de verwerkersovereenkomst. Onderstaande nogmaals ter verduidelijking de tekst in paragraaf 4.2 van de aanbestedingsleidraad en de afwijkende voorwaarde uit de verwerkersovereenkomst:

Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte (EER) en gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver toont op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aan waar de gegevens staan opgeslagen. Zie Bijlage 9 zijnde de standaard-Verwerkersovereenkomst van VNG Realisatie/de InformatieBeveiligingsDienst (IBD), met uitzondering van artikel 4.3 waarin voorgaande is verwerkt.

Artikel 4.3 Verwerking binnen de EER

Verwerker is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte (EER) en gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Verwerker toont op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aan waar de gegevens staan opgeslagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Wachtkamerovereenkomst, art. 3.2

Vraag:

Het zou niet redelijk zijn dat de jaarlijkse indexatiemogelijkheid per 1 januari wordt omzeild met de wachtkamerovereenkomst. Kunt u bevestigen dat wachtkamercontractant haar prijzen conform GIBIT mag indexeren?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft duidelijk in artikel 3.2 van de wachtkamerovereenkomst aangegeven dat voor indexatie de Overeenkomst gevolgd kan worden, in dit geval artikel 12.8 van de Overeenkomst. Hierin wordt verwezen naar artikel 11.8 van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Conceptovereenkomst, art. 18.2

Vraag:

Leverancier moet voor het verstrijken van de verplichtingsdatum al een redelijke termijn bieden voor herstel. Dit lijkt onlogisch nu de datum nog niet verstreken is. Kunt u bevestigen dat u bedoelt dat Leverancier na het verstrijken van de verplichtingsdatum de Opdrachtgever hieromtrent schriftelijk attendeert en daarbij een redelijke termijn tot herstel biedt?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel, immers na het verstrijken van de termijn staat in artikel 18.2 lid b duidelijk aangegeven dat

Opdrachtgever dan de ICT Prestatie heeft geaccepteerd. In dit geval dient Inschrijver tijdig bij Opdrachtgever aan te geven dat de termijn gaat verstrijken en dat Opdrachtgever dan aangeeft wel of niet meer tijd nodig te hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

38

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, art. 13.2

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat eventuele aanvullende of afwijkende afspraken op de overeenkomst eerst uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen moeten worden?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

39

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, art. 11.4

Vraag:

Leverancier zou deze 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 3 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.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er vanuit dat u hier artikel 12.4 bedoeld. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, art. 5.2 & GIBIT 2023, art. 4.2 ii

Vraag:

Een hersteltermijn van 30 dagen is mogelijk niet in elke situatie redelijk. Gaat u ermee akkoord dat partijen in overleg gaan over een redelijke hersteltermijn in de uitzonderingssituatie dat de fatale termijn niet wordt gehaald?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, art. 4.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de overeenkomst in werking treedt op het moment van ondertekenen door beide partijen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel, in de Overeenkomst staat reeds een ingangsdatum benoemd, deze blijft gehandhaafd. De datum van ondertekening heeft hier geen invloed op.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Conceptovereenkomst, art. 1.2

Vraag:

Een rangorde waarbij de SLA onder de GIBIT staat, is niet in lijn met het bepaalde in artikel 7.1 van de overeenkomst. Gaat u ermee akkoord dat de SLA in rang boven de GIBIT staat?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Leidraad, hoofdstuk 3.3

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat voor de bewijsvoering inzake financiële en economische draagkracht een kopie van het verzekeringscertificaat voor de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afdoende is (zoals aangegeven in par. 3.2.2.) ?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 2.9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de zin "Mocht de afgesloten overeenkomst vanwege rechterlijk ingrijpen gestopt worden, dan kunnen de kosten niet verhaald worden op Opdrachtgever" alleen van toepassing is op een kortgeding dat gedurende de alcateltermijn aanhangig is gemaakt?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel, de overeenkomst wordt niet gedurende de Alcateltermijn getekend. Pas na afloop van de Alcateltermijn en er daarnaast geen bezwaarprocedure loopt, zal de Overeenkomst getekend worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 2.6.3

Vraag:

Kunt u toelichten hoe leverancier kan aantonen dat de mededinging niet wordt vervalst door haar deelname? Kunt u daarnaast bevestigen dat leverancier dit alleen moet aantonen wanneer sprake is van een vermoeden van vervalsing van de mededinging?

Antwoord:

Dit kunt u aantonen d.m.v. diverse uittreksels van de KvK en daarnaast in de UEA aan te geven met welke andere partijen u eventueel inschrijft. Opdrachtgever bevestigt dat Inschrijver dit moet aantonen indien Opdrachtgever vermoed dat vervalsing van deelname aan de orde is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

46

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 2.6.1 & Overeenkomst, art. 4.2 en 4.8

Vraag:

Een opzegtermijn van 6 maanden voor Opdrachtgever is kort ten opzichte van een opzegtermijn van 18 maanden voor Leverancier. Kunt u akkoord gaan met een opzegtermijn van 12 maanden voor Opdrachtgever en Leverancier?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel, Opdrachtgever acht een opzegtermijn voor Opdrachtgever als een redelijke marktconforme termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.****Onderwerp:**

47 Programma van Eisen, eis 94

Vraag:

Uw verzoek is duidelijk. Echter, er kunnen zich situaties voordoen waarbij uw voorstel niet toepasbaar is. Te denken valt aan functionele inrichting van een integratie/koppeling op een testomgeving, waarbij gegenereerde identifiers worden gebruikt. Deze zullen dan waarschijnlijk niet op de productieomgeving gebruikt kunnen worden. Ons voorstel is om de haalbaarheid van case tot case gezamenlijk te bekijken. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel. Voor de mogelijkheden die standaard in de aangeboden ICT-oplossing hiervoor beschikbaar zijn wordt documentatie en instructie aangeboden om functioneel beheer bekend te maken met deze mogelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 187

Vraag:

wij doen de aanname dat hetgeen in Eis 187 beschreven wordt van toepassing is wanneer sprake is van een niet binnen de servicenorm (Eis 179 tm E182) opgelost incident dat als 'Top' is aangemerkt? Is onze aanname correct?

Antwoord:

Uw aanname is niet correct. Opdrachtgever verwijst nadrukkelijk naar alle servicenormen die worden vereist ten aanzien van de Opdracht, niet beperkt door de door Inschrijver genoemde eisen, maar alle servicenormen die voortvloeien uit Programma van Eisen, hoofdstuk 5, zoals RPO, RTO, performance, beschikbaarheid, etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, Eis 65

Vraag:

Het datamodel maakt deel uit van ons intellectueel eigendom en is opgebouwd op basis van onze specifieke kennis, kunde en uniek onderscheidend vermogen van onze ICT-oplossing. Wij stellen onze datamodellen derhalve nooit beschikbaar. Wij willen u verzoeken uw eis in deze aan te passen opdat wij u een aanbieding kunnen doen. Bent u daartoe bereidt?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar vraag en antwoord 12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 8 Programma van Eisen, hfd 2.9 Rapportages

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel medewerkers zelf toegang dienen te hebben tot de rapportagetooling (licenties derden) om zelfstandig rapporten te maken?

Antwoord:

Momenteel kan iedereen gebruik maken van de aangeboden tooling op basis van een inwonerlicentie. Indien dit niet mogelijk is, stemt Opdrachtgever in met minimaal 3 licenties voor ontwikkelen en genereren van rapportages (functioneel beheer) en minimaal 5 licenties voor het enkel genereren van rapportages (eindgebruikers).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen

Vraag:

In de planning van de demo is geen ruimte gereserveerd voor vragen van de aanbestedende dienst. Kan er 30 minuten extra gereserveerd worden aan het einde van de demonstratie om eventuele vragen van de aanbestedende dienst te behandelen?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar het volgende citaat in het Programma van Wensen: "(...) Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel (...)". Evenwel wordt de tijd voor de presentatie / demonstratie opgehoogd. Opdrachtgever verwijst naar vraag en antwoord 1 en vraag en antwoord 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript E

Vraag:

U stelt: “Laat zien hoe Marcia haar deel van de melding kan voltooien.” Op de website van de gemeente lezen we dat een partner zonder DigiD de schriftelijke formulieren moet gebruiken. Hoe ziet u in dit geval voor zich dat Marcia haar deel van de melding digitaal voltooit?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft inderdaad bedoeld dat Marcia geen DigiD heeft. Opdrachtgever wenst graag de eventuele mogelijkheden van de ICT-oplossing te zien die in dit geval kunnen voorzien in de wijze waarop zij in staat is digitaal alsnog de ondertrouw te doen. Indien Inschrijver niet in staat is hiervoor in een oplossing te voorzien mag worden uitgegaan dat Marcia wel over een DigiD beschikt voor doorgang van de demo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript E

Vraag:

U stelt: “Laat zien hoe de standaardmails die de dienst verstuurd worden opgevuld”. Kunt u toelichten wat u verstaat onder ‘opgevuld’ in de context van de standaardmails door middel van een concreet voorbeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft bedoeld: een ontvangstbevestiging met automatisch hierin opgenomen persoons- en zaakgegevens en gegevens rondom het voorgenomen huwelijk zoals de beoogde huwelijksdatum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript E

Vraag:

U stelt: “Laat zien of en hoe de trouwlocatie zijn beschikbaarheid kan aanpassen en doorgeven.” In de praktijk zien we dat bruidsparen eerst rechtstreeks met de trouwlocatie afstemmen over de beschikbaarheid en deze informatie vervolgens doorgeven bij de melding. Kunt u toelichten hoe u zich de rol van de trouwlocatie in dit proces voorstelt?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft bedoeld dat het tijdens het digitale proces mogelijk is om de beschikbare trouwdata van trouwlocaties direct te kunnen zien en reserveren. Indien dit mogelijk is, is het van belang dat de trouwagenda per trouwlocatie kan worden onderhouden, bij voorkeur door iemand van de locatie zelf. Opdrachtgever wenst graag de eventuele mogelijkheden van de ICT-oplossing te zien die hierin kunnen voorzien. Indien Inschrijver niet in staat is hiervoor in een oplossing te voorzien mag worden uitgegaan van uw beschreven werkwijze voor doorgang van de demo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript E

Vraag:

U stelt: “Laat zien hoe Bob inlogt met DigiD en de melding start”. In onze eDienst loggen beide partners tegelijk afzonderlijk in met hun DigiD. Kunt u aangeven of er een specifieke reden is waarom in uw casus alleen Bob de melding zou moeten starten?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt melding dat Marcia het proces mogelijk niet (mee) kan starten door het ontbreken van haar DigiD. Evenwel zou Opdrachtgever graag ook een mogelijkheid zien dat beide inwoners ook afzonderlijk in het proces kunnen participeren, zonder dat per sé met elkaar te moeten doen. Opdrachtgever wenst graag de eventuele mogelijkheden van de ICT-oplossing te zien die hierin kunnen voorzien. Indien Inschrijver niet in staat is hiervoor in een oplossing te voorzien mag worden uitgegaan van uw beschreven werkwijze voor doorgang van de demo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript E

Vraag:

Op de website van de gemeente lezen wij dat bij een partner zonder DigiD of met een andere nationaliteit de schriftelijke formulieren gebruikt moeten worden. Voor de demonstratie willen wij graag het volledige digitale proces

laten zien. Is het toegestaan om hiervoor twee personen met een DigiD te gebruiken, zodat we het proces in zijn geheel kunnen demonstreren?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de bovenstaande vragen ten aanzien van demonstratiescript E voor een volledige context van haar bedoelingen. Inschrijver mag passende alternatieven presenteren / demonstreren. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript D

Vraag:

In Casus D wordt gevraagd om te laten zien hoe dat het Oekraïense paspoort onder de Oribi scanner gaat, en dat de gegevens worden overgenomen. Hoewel dit uiteraard heel prettig is om er een live-demonstratie van te geven, is het in de praktijk erg lastig omdat we we geen Oekraïens paspoort hebben, daarnaast wordt er ook op echtheid gecontroleerd. Graag zouden we functionaliteiten willen tonen via een vooraf opgenomen video. Is dit voldoende om de functionaliteiten te demonstreren?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar het volgende citaat in het Programma van Wensen: "(...) Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoons- en adresgegevens en gemeentenamen die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, als de dagen van de week hetzelfde zijn en de periode tussen de data gelijk is aan het voorbeeld. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en /of toegelicht." Het Oekraïense paspoort wordt tevens als indicatief

beschouwd; Inschrijver mag gebruik maken van de eigen mogelijkheden / alternatieven. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript D

Vraag:

In Casus D wordt gevraagd om te laten zien dat na binnenkomst van de RNI-pl gegevens kunnen worden toegevoegd, denk hierbij aan het huwelijk en de kinderen. De RNI-pl kan niet opgehaald worden omdat er geen berichtenverkeer mogelijk is met de testset van RvIG. Als de pl niet binnengehaald kan worden dan kunnen de laatste 4 punten niet getoond worden. Mag inschrijver in plaats van de hervestiging uit de RNI het proces van eerste inschrijving demonstreren?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar het volgende citaat in het Programma van Wensen: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en /of toegelicht." Inschrijver mag gebruik maken van de eigen mogelijkheden / alternatieven, waaronder zo nodig het gebruik van het proces van eerste inschrijving. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript B

Vraag:

In Casus B heeft u bij punt 7 het volgende staan: Laat verdere notificaties zien zodat de ABS weet dat de juiste persoon is opgegeven als ‘overledene’; De ABS is verantwoordelijk op basis van de brongegevens (aangifte en verklaring van de medische specialist) te bepalen dat een persoon is overleden. Bedoelt u dat het mogelijk is voor de ABS om te kunnen toetsen dat de brondocumenten verwijzen naar een persoon uit de BRP?

Antwoord:

Oprachtgever laat dit onderdeel wegens onduidelijkheid vervallen: "Laat verdere notificaties zien zodat de ABS weet dat de juiste persoon is opgegeven als ‘overledene’;"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript B

Vraag:

In Casus B heeft u bij punt 2 het volgende staan: Laat zien wat de vrije ruimte is voor de gemeente om de eDienst aan te vullen met opmerkingen voor de uitvaartondernemer; Bedoelt u daarmee wat de gemeente in de inrichting van de EDienst kan doen om de uitvaartondernemer van meer Informatie te voorzien bij zijn aangifte?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft bedoeld dat de uitvaartondernemer in het digitale aangifteproces de mogelijkheid heeft aanvullende toelichtingen te maken voor Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld het verzendadres voor het verlof tot het cremieren of begraven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript B

Vraag:

In Casus B wilt u graag zien welke documenten of meldingen de uitvaartondernemer kan ontvangen bij het 'invoeren van de gegevens'. Onze applicatie stelt de gemeente zelf in staat om bepaalde documenten ter beschikking te laten stellen door de ondernemer. Kunt u aangeven welke documenten u ter beschikking wil laten stellen? Daarnaast horen we graag een voorbeeld van 'een melding' die de uitvaartondernemer kan krijgen. Daarnaast horen we graag wat u bedoelt met 'ontvangen'.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft bedoeld dat de klantreis inzichtelijk gemaakt van het digitale proces, te weten welke handelingen door de uitvaartondernemer uitgevoerd dienen te worden en welke respons (meldingen, berichten, correspondentie, etc.) hierop in het digitale aangifteproces retour wordt gegeven aan deze uitvaartondernemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript B

Vraag:

In Casus B vraagt u een demonstratie van een online aangifte, een verwerking van deze aangifte door een ABS en als laatst de mogelijkheid om het dossier te verwijderen. Aangezien er veel stappen zijn en verschillende controles voorafgaan, is binnen 15 minuten demonstreren erg ambitieus. Is er mogelijkheid om de tijd voor deze casus uit te breiden naar 30 minuten?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft de tijd voor de presentatie / demonstratie opgehoogd. Opdrachtgever verwijst naar vraag en antwoord 1 en vraag en antwoord 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript A

Vraag:

In Casus A heeft u gevraagd dat wij aan kunnen tonen dat het ‘product’ [aanvraag van een reisdocument] automatisch wordt doorgestuurd naar de kassa. Is het voldoende om te laten zien dat er een opdracht wordt doorgegeven naar de betaalapplicatie?

Antwoord:

Inschrijver dient zo volledig mogelijk invulling te geven aan de Wensen. Opdrachtgever verwijst eveneens naar het volgende citaat in het Programma

van Wensen: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en /of toegelicht." Inschrijver mag gebruik maken van de eigen mogelijkheden / alternatieven. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript A

Vraag:

In Casus A wordt gevraagd om te laten zien hoe een scan kan worden gemaakt met Oribi en dat de juiste persoon verschijnt in de applicatie. Hoewel dit uiteraard heel prettig is om er een live-demonstratie van te geven, is het in de praktijk erg lastig. Graag zouden we functionaliteiten willen tonen via een vooraf opgenomen video. Is dit voldoende om de functionaliteiten te demonstreren?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst eveneens naar het volgende citaat in het Programma van Wensen: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en /of toegelicht." Inschrijver mag gebruik maken van de eigen mogelijkheden / alternatieven. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage 4 – Programma van Wensen

Vraag:

In de verschillende casussen worden verschillende namen gebruikt. Mogen wij onze eigen personen gebruiken in de demonstratie? Uiteraard zorgen wij voor vergelijkbare personen, passend bij de verschillende casussen.

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar het volgende citaat in het Programma van Wensen: "(...) Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoons- en adresgegevens en gemeentenamen die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens (...)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage 4 – Programma van Wensen, Demonstratiescript A

Vraag:

In Casus A van de demo heeft u een scenario geschetst dat een gezin van 4 alle vier een aanvraag doen voor een reisdocument. Dit betekent dat er 4 aanvragen verwerkt moeten worden met de daarbij horende handelingen binnen 15 minuten. Hoewel dit in theorie kan, is er geen mogelijkheid tot toelichting van de handelingen en wordt er een dezelfde soort proces 4 keer uitgevoerd. Wellicht is het voor de demonstratie voldoende om één voorbeeld te geven van een aanvraag voor een reisdocument. De aanvraag

kan voor een minderjarig kind uitgewerkt worden, zodat het onderwerp gezag ook aan bod kan komen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord, met de verwachting dat die persoon / personen worden gekozen waarmee alle onderdelen van de casus kunnen worden getoond. Opdrachtgever zal haar beoordeling ongewijzigd uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 104

Vraag:

18-03-2025 TvK voor NvI1:

Welke configureerbare wettelijke termijnen en servicenormen verwacht u precies te zien ten aanzien van vreemdelingen-/vluchtelingenpaspoorten?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt notie dat uw vraag over Eis 36 gaat en beantwoordt nadrukkelijk op basis van deze aannname. Opdrachtgever heeft enkel bedoeld: interne servicenormen voor afgifte van een vreemdelingenpaspoort (en aldus niet een vluchtelingenpaspoort). Het betreft hier de mogelijkheid om na vier weken geattendeerd te worden dat de aanvraag nog openstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Programma van Eisen, eis 146 en 147

Vraag:

De zittende leverancier voert geen migratie uit, maar zal de bestaande database verplaatsen van de on-premise- naar cloudomgeving. Van een proefmigratie is dan geen sprake. Is dat akkoord?

Antwoord:

Opdrachtnemer is verplicht iedere migratie en / of conversie "managed" uit te voeren en transparant te zijn over een adequate aanpak aan onder meer haar regionale archiefdienst en accountant. Indien voorgaande voldoende op andere wijze aangetoond kan worden - dit ter beoordeling aan Opdrachtgever - wordt dit toegestaan. Conform aanbestedingsrichtlijnen dient ook de huidige leverancier een volledige prijsaanbieding aan te bieden m.b.t. de migratie, zodat Opdrachtgever gelijkwaardige inschrijvingen ontvangt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Programma van Eisen, eis 145

Vraag:

U geeft aan dat een deel van de documenten niet-archiefwaardig is opgenomen in de analoge Burgerzakenarchieven. Het betreft specifiek documenten met betrekking tot diverse eDiensten tussen 2020 en 2025, te weten circa 71.701 documenten, ondergebracht in circa 30.286 afgesloten zaken.

Of je nog documenten kunt toevoegen aan een zaak nadat deze is beëindigd, hangt af van de specifieke regels en procedures van de organisatie en het zaakstelsel dat wordt gebruikt. Zaakstelsels kunnen zo worden geconfigureerd dat het toevoegen van documenten na de beëindiging van een zaak beperkt of mogelijk is, afhankelijk van gebruikersrollen en rechten.

Van inschrijvende partijen kan in redelijkheid niet worden verwacht dat aan deze eis wordt voldaan. Bent u bereid om deze eis buiten de scope van de aanbesteding te plaatsen en hiervoor eventueel een separaat verzoek in te dienen?

Antwoord:

Opdrachtgever laat de Eis vervallen en verwijst volledigheidshalve naar vraag en antwoord 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 112

Vraag:

In het kader van dataminimalisatie is het wellicht niet nodig om ingescande documenten in de Burgerzakenoplossing zelf op te nemen. Common Ground schrijft bovendien voor dat informatie zoveel mogelijk in de bron opgeslagen wordt en wordt opgehaald wanneer deze nodig is. Dit is ook precies wat onze Burgerzakenoplossing doet met Oribi; het resultaat van het gescande document, de foto en eventueel ook een nieuwe pasfoto wordt door de applicatie opgehaald bij de API van Oribi en vervolgens in de applicatie getoond.

Is dit wat de gemeente bedoelt in deze eis? Zo nee, kunt u de eis dan verduidelijken?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw beschreven werkwijze in relatie tot

Oribi-reisdocumentscanners voor specifiek foto's en reisdocumenten. Er wordt echter met deze scanners en de genoemde scanner van Hewlett Packard ook scans gemaakt van allerhande andere documenten (buitenlandse akten, etc.) met het doel deze aan de Burgerzaken-zaak toe te voegen en nadien archiefwaardig op te slaan in het zaak-en documentmanagementsysteem. De beschreven Eis ziet ook toe op deze situaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025**Ref.nr.**

71

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 111

Vraag:

De genoemde printers zijn goedgekeurd door Nebest COT en voldoen derhalve voor onze burgerzakenoplossing. Houdt aanbestedende partij er rekening mee dat bij eventuele vervanging of uitbreiding van printers deze door Nebest COT moeten zijn goedgekeurd?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft kennis genomen van uw informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.**Beantwoord op:** 26 mrt. 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 103 , 153 en168

Vraag:

In een SaaS-oplossing gebruiken alle klanten dezelfde versie omdat dit zorgt voor consistentie, betere beveiliging, eenvoudig onderhoud, en snelle toegang tot nieuwe functies. Het ondersteunen van verschillende versies, zoals door u gevraagd, verhoogt de complexiteit, vertraagt updates, maakt support moeilijker, en kan veiligheidsrisico's met zich meebrengen.

Is aanbestedende partij ermee akkoord dat de applicatie door inschrijvende partij altijd up-to-date wordt gehouden, zodat deze voldoet aan de vereisten van de Wet BRP, het Logisch Ontwerp BRP en andere relevante wet- en regelgeving, als mede beveiligingsaspecten?

Antwoord:

Opdrachtgever stemt vanzelfsprekend hiermee in ten aanzien van alle onderdelen van de ICT-oplossing die Inschrijver levert en in beheer heeft. De genoemde Eisen zien echter ook toe op N-2 situaties waarbij integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van Inschrijver met on-premise componenten van Opdrachtgever en / of koppelingen in de Opdrachtscope gedurende de gehele contractduur in stand gehouden dienen te worden. Voor wat betreft dat laatste wordt door Opdrachtgever derhalve nadrukkelijk niet ingestemd omdat daarmee haar continuïteitsbehoefte onder druk zou komen te staan, tenzij de genoemde wet- en regelgeving hierin dwingend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 82

Vraag:

Kunt u aangeven welke optionele velden u (naast de verplichte velden "Contact" en "Expires") wilt opnemen in het geëiste security.txt bestand?

Antwoord:

Opdrachtgever wil de volgende velden aanvullend opnemen; de daadwerkelijke gegevens zijn tzt in te vullen:

Contact: <mailto:mail@example.nl>

Contact: <https://example.nl/contact-formulier/>

Preferred-Languages: nl,en

Canonical: <https://example.nl/.well-known/security.txt>

Policy: <https://example.nl/security-policy/>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 75

Vraag:

Met een gepseudonimiseerde kopie van de productieomgeving op uw testomgeving is het end-to-end (keten)testen tussen de Burgerzakenoplossing en aangesloten applicaties niet altijd goed mogelijk. Dit geldt overigens ook wanneer de testomgeving geladen wordt met een selectie van inwoners of wanneer deze gegevens handmatig worden opgevoerd. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen en eventueel samen met inschrijvende partij na te denken over alternatieven?

Antwoord:

Opdrachtgever is bekend met de beschreven impact maar eist tevens de mogelijkheid adequaat tegemoet te komen aan haar verplichtingen in het kader van wet- en regelgeving hieromtrent (geen productiedata op een testomgeving). Opdrachtgever laat derhalve de Eis ongewijzigd en verneemt eventuele knelpunten ten aanzien van de uitvoerbaarheid of passende alternatieven hiervoor graag in inlichtingenronde 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 69

Vraag:

Voor de aansturing van uw lokale printers, is het noodzakelijk om (eveneens lokaal) een PrintAPI te installeren. De SaaS-applicatie gebruikt die API om printopdrachten naar uw printers te kunnen sturen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel. Zie aanvullend het antwoord op vraag 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 49

Vraag:

Om documenten op een Windows-pc via een link in een webapplicatie te openen, moet je rekening houden met verschillende factoren, zoals MIME-types, bestandslocaties en beveiliging. Documenten kunnen in de Burgerzakenoplossing worden getoond voor zover het zaaksysteem / DMS dat toestaat, de gebruikte browser het toelaat, en/of op basis van MIME-

types de bijbehorende viewer op het lokale werkstation. Kunt u bevestigen dat u hiermee rekening houdt?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever heeft evenwel de verwachting dat PDF, JPG, JPEG en PNG wel in de browser kunnen worden geopend door de SaaS-applicatie, zonder het aanroepen van nadere viewers. Echter wenst Opdrachtgever dat in dit stadium nadrukkelijk niet meer als nagekomen Eis op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 23 en 25

Vraag:

Iedere 5 jaar kiezen we de Nederlandse leden die ons in het Europees Parlement mogen vertegenwoordigen. Niet alle lidstaten stemmen op dezelfde dag. De afgelopen verkiezing vond plaats tussen donderdag 6 juni en zondag 9 juni 2024. De volgende EP-verkiezingen zullen in 2029 plaatsvinden. Mogen wij ervan uitgaan dat de door u geëiste "Aanvraag verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland voor inwoners" pas in 2029 operationeel hoeft te zijn, volgens de dan geldende criteria en inzichten?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever staat wel een uitgestelde levering van dit onderdeel toe, waarbij de functionaliteit op uiterlijk 1-7-2028 voor implementatie bij de Opdrachtgever beschikbaar dient te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 22

Vraag:

Voor correct archiefbeheer en het vernietigen van zaken/documenten dient rekening te worden gehouden met het feit dat bijvoorbeeld het vernietigen van akten en andere documenten van de Burgerlijke Stand onderworpen is aan strikte wettelijke regels in Nederland. Deze documenten, zoals geboorte-, huwelijks- en overlijdensakten, zijn van groot belang voor de rechtszekerheid en de bescherming van persoonlijke gegevens.

Voor andere zaken kunnen andere regels gelden, afhankelijk van o.a. de wetgeving waaronder deze vallen. Dit maakt het geautomatiseerd vernietigen een complexe en risicovolle aangelegenheid.

Voorts kan de inschrijvende partij niet beoordelen of het in gebruik zijnde zaakstelsel vernietigingsopdrachten vanuit de Burgerzakenoplossing kan en zal accepteren.

Kunt u aangeven of u, rekening houdend met het bovenstaande, geen geautomatiseerde vernietiging verlangt maar alleen vernietigingslijsten die (handmatig) verwerkt kunnen worden?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht nadrukkelijk geen automatische vernietiging van informatie-objecten binnen de aangeboden ICT-oplossing. Opdrachtgever heeft bedoeld: het met een handmatige actie in bulk kunnen vernietigen van hiertoe geselecteerde informatie-objecten op basis van de bewaartermijn. Let op: dit mogen volledig geselecteerde handelingen zijn ten aanzien van overdracht- en vernietigingsprocessen in het zaak- en documentmanagementsysteem. Er wordt geen integrale vernietigingswerkwijze aan de hand van een onderliggende koppeling vereist. Opdrachtgever verwijst eveneens naar vraag en antwoord 10 en vraag en antwoord 11. Ook op basis van uw vraag is onduidelijk op welke wijze de ICT-oplossing (zo nodig aangevuld met door Inschrijver aan te bieden dienstverlening) kan voldoen aan de wet- en regelgeving waaraan Opdrachtgever zich dient te houden. Graag uw toelichting in inlichtingenronde 2 om uw nadere vragen hieromtrent correct te kunnen beoordelen en beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 22

Vraag:

In deze eis geeft u aan dat de ICT-oplossing koppelt met het in gebruik zijnde zaakstelsel/DMS, maar zelf minimale functionaliteit bevat voor een correct archiefbeheer en de vernietiging van zaken en/of documenten. Kan worden volstaan met vullen van het StUF-ZKN element object.datumVernietigingDossier (RGBZ-attribuut Datum vernietiging dossier) of heeft u andere functionaliteit voor ogen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft niet de volledige kennis om hierover te oordelen maar twijfelt sterk aan de toereikendheid van het beschrevene. Opdrachtgever verwijst nadrukkelijk naar vraag en antwoord 10, vraag en antwoord 11 en vraag en antwoord 78. De Eisen blijven ongewijzigd. Opdrachtgever verneemt graag nadere informatie naar aanleiding van de door haar gegeven inlichtingen en / of uw nadere vragen hieromtrent in inlichtingenronde 2 om deze (opnieuw) te kunnen beoordelen en beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1.

Beantwoord op:

26 mrt. 2025

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Leidraad, Par. 3.2.2 Aansprakelijkheidsverzekering

Vraag:
Inschrijver acht genoemde jaarlijkse verzekeringsdekking voor beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid hiervoor een jaarlijkse dekking van € 1.250.000,-- te accepteren?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat akkoord met een jaarlijkse dekking van € 1.250.000,- voor de beroepsaansprakelijkheid.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage 1 - Conceptovereenkomst Art. 18.6 Afwijkingen op de GIBIT 2023

Vraag:
Bent u bereid tevens de indexering conform artikel 11.8 GIBIT van toepassing te verklaren aangezien Inschrijver deze voor vrijwel al haar klanten toepast?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Bijlage 1 – Conceptovereenkomst Art. 7.2 Gebruiksrechten

Vraag:

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?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Inschrijver is verplicht het overeengekomen gebruik te ondersteunen. Als hiervoor Upgrades nodig zijn, zijn die inclusief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1.

Beantwoord op: 26 mrt. 2025