



Nota van Inlichtingen bij: Burgerzakenapplicatie

Gepubliceerd onder nummer: HK202303 PRJ-2200387

Datum: 22-5-2025

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Vervolg vraag ref. #51	In E.06 wordt beschreven dat naar aanleiding van overlijdensaangifte automatisch een proces "begraven" kan worden gestart in een module om de uitgifte van een graf te faciliteren waarbij de gegevens uit de overlijdensaangifte worden overgenomen. Is het een juiste interpretatie van de eis dat er een directe integratie geëist wordt tussen de modules Overlijden en Begraven?	De voorkeur gaat uit naar een werkwijze waarbij de gegevens eenmalig worden vastgelegd en meervoudig gebruikt en dat dit gebeurt binnen een voor de gebruiker herkenbare omgeving. Dat mag met modules in de oplossing, maar ook een andere oplossing die door de leverancier wordt (mee)geleverd.
54	Vervolg vraag ref. #48	U kent 200 punten toe aan de functionele beschrijving en 100 punten voor de gebruikersdemonstratie. Wij zien uit eerdere aanbestedingen terug dat er in de regel 25% tot 50% puntentoekenning plaatsvindt op de demonstratie omdat hier echt het onderscheid gemaakt kan worden. Bent u bereid de weging van 200 punten voor de functionele omschrijving te verruilen met de 100 punten van de demonstratie, zodat er een toekenning op de demonstratie plaatsvindt die gangbaar is voor domein specifieke software die bepalend is voor de dienstverlening van gemeente Heemskerk?	De puntverdeling voor functionele beschrijving en gebruikersdemonstratie blijft ongewijzigd.

55	Vervolg vraag ref. #48	U vraagt om een functionele beschrijving te maken van de Burgerzaken oplossing aan de hand van het door u opgestelde programma van eisen, het programma van wensen en de gepubliceerde scenario's in de vorm van een gebruikershandleiding. In de handleiding wilt u vanuit het perspectief van de gebruikers terugzien hoe u invulling geeft aan het programma van eisen en het programma van wensen. Aanvullend dienen we ook de volgende vragen te beantwoorden: hoe kunnen medewerkers van gemeente Heemskerk zelfstandig gebruik maken van het zoeken naar, vinden, weergeven en delen van gegevens uit de burgerzaken applicatie? Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking. De door u gevraagde uitwerking is gigantisch (100+ pagina's) en naar idee van inschrijver niet realistisch om ook nog eens zoals door u gesteld vervolgens beknopt en overzichtelijke uit te werken. Wij stellen voor om hierin enkel additionele kansen op te nemen, dit omdat het Programma van Eisen geen ruimte laat om ergens niet aan te voldoen en het Programma van Wensen expliciet ja of nee moet worden ingevuld. Gaat u hier mee akkoord? Zo niet, is het toegestaan om een additionele bijlage toe te voegen waarin mogelijkheden en kansen beschreven worden?	Het is akkoord om een additionele bijlage toe te voegen waarin mogelijkheden en kansen worden beschreven.
56	Vervolg vraag ref. #48	U vraagt om een functionele beschrijving te maken van de Burgerzaken oplossing aan de hand van het door u opgestelde programma van eisen, het programma van wensen en de gepubliceerde scenario's in de vorm van een gebruikershandleiding. In de handleiding wilt u vanuit het perspectief van de gebruikers terugzien hoe u invulling geeft aan het programma van eisen en het programma van wensen. Aanvullend dienen we ook de volgende vragen te beantwoorden: hoe kunnen medewerkers van gemeente Heemskerk zelfstandig gebruik maken van het zoeken naar, vinden, weergeven en delen van gegevens uit de burgerzaken applicatie? Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan. De gemeente verwacht een beknopte en overzichtelijke uitwerking. De door u gevraagde uitwerking is gigantisch (100+ pagina's) en naar idee van inschrijver niet realistisch om ook nog eens zoals door u gesteld vervolgens beknopt en overzichtelijk uit te werken. Bent u bereid om de uitwerking te maximaliseren tot 10 pagina's? Gaat u hier mee akkoord?	Gemeente vraagt een gebruikershandleiding die past bij de scenario's die in de demonstratie wordt getoond en die rekenschap geeft aan de eisen en wensen. Niet alle eisen en wensen zijn even relevant ten opzichte van de scenario's. Er wordt geen maximum gesteld aan het aantal pagina's.

57	Vervolgvrage ref. #46	In het kader van archivering is het ook relevant hoe omgegaan wordt met Brondocumenten binnen de geboden oplossing. Aanvullend op A.02 zien wij in E.03 dat de oplossing een mogelijkheid moet bieden om Brondocumenten op te slaan. Ter verduidelijking is het de bedoeling dat de gecreëerde brondocumenten opgeslagen worden en direct via de Persoonslijst geraadpleegd moeten kunnen worden ? Moet het daarnaast mogelijk zijn om vanuit de oplossing een selectielijst te draaien specifiek voor Brondocumenten? Kunt u bevestigen dat dit onderdeel is van de gestelde eisen?	In antwoord op de vraag of het mogelijk moet zijn om direct via de Persoonslijst brondocumenten te kunnen raadplegen kunnen we dit bevestigen. Het moet mogelijk zijn om een selectielijst te kunnen draaien over de brondocumenten, maar dit hoeft niet per sé als onderdeel van de geboden oplossing.
58	Vervolgvrage ref. #45	In de praktijk zien we dat afstemming over een pentest soepel verloopt, en dat een termijn van een aantal weken geen probleem is. Ongeacht de aanleiding staat het opdrachtgever vrij om in afstemming en vooraf verkregen toestemming pentesten uit te voeren. Kan opdrachtgever met acceptatie van deze toezegging akkoord gaan met ons voorstel: "Leverancier staat positief tegenover het meewerken aan pentesten, maar heeft gelet op gedeelde infrastructuurcomponenten tegelijkertijd een verantwoordelijkheid aangaande performance en beschikbaarheid naar andere klanten. Leverancier stelt daarom dat er voor het uitvoeren van pentesten altijd vooraf zowel afstemming als instemming vereist is over de omgeving, het tijdstip en de scope van de pentesten." In lijn met gedragscodes van ethical hackers is het zonder vooraf verkregen toestemming van leverancier opdrachtgever niet toegestaan om pentesten uit te voeren op de omgevingen van leverancier.	Zoals in het vorige antwoord beschreven accepteren we de noodzaak dat er afstemming moet zijn met de leverancier over de uit te voeren pentesten. Echter, we hebben het standpunt dat de leverancier ons als opdrachtgever moet faciliteren in het uitvoeren van een Pentest als wij daar de noodzaak voor zien.
59	Vervolgvrage ref. #44	Is onze aanname correct dat u in eis E.02 agendafunctionaliteit in de digitale dienst Huwelijksaangifte of partnerschapscontract wilt gebruiken? De Burgers kunnen daarmee de huwelijksaangifte digitaal vanuit hun eigen huis regelen: ze kiezen de trouwlocatie en trouwambtenaar om vervolgens de beschikbaarheid in de kalender te bekijken en vast te leggen. Voor de medewerker betekent dit dat deze online ingevulde gegevens volledig automatisch in de burgerzakenapplicatie beschikbaar zijn zonder benodigde handmatige acties of dubbele registraties.	Uw aanname is correct.
60	Vervolgvrage ref. #42	Bedoelt u daarmee/hiermee ook dat de medewerker kan multitasken? Dat er meerdere tabbladen open kunnen staan en dus meerdere taken tegelijkertijd kunnen worden uitgevoerd binnen één en dezelfde burgerzakenapplicatie, op hetzelfde scherm? Zonder gebruik te maken van meerdere tabbladen in de browser.	Een medewerker moet kunnen multitasken. De wijze waarop is niet een relevante eis.
61	Vervolgvrage ref. #42	Kunt u bevestigen dat u verwacht dat de omschreven workflow functionaliteit beschikbaar is binnen ieder proces in de burgerzakenapplicatie?	Referentie 42 heeft betrekking op de kwaliteitsmonitor en we zien nu niet de relatie tot uw vraag over workflows.

62	Vervolg vraag ref. #40	In Hoofdstuk 5. Beoordeling en gunning staat het volgende opgenomen: "Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen". Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijver bij indiening moet voldoen aan alle gestelde eisen en dat het eventueel niet voldoen bij inschrijving leidt tot uitsluiting van deelname?	Na voorlopige gunning zal gevraagd worden de genoemde certificeringen in #40 in te dienen alvorens definitieve gunning kan plaatsvinden.
63	Vervolg vraag ref. #40	Het is ons niet duidelijk hoe we het antwoord op vraag 40 precies moeten interpreteren. In de beantwoording lijkt het namelijk dat opdrachtgever het hebben van ISO27001/ISO9001 gelijkwaardig stelt aan het hebben van ISAE3402 type 2. Naar aanleiding van gesprekken met gemeenten in het afgelopen jaar zien we juist consensus ontstaan dit twee verschillende zaken zijn. Met het oog op de uitwerking van de NIS2-vereisten in de Cyberbeveiligingswet (CBW) zijn we al geruime tijd onder regie van de informatiebeveiligingsdienst (VNG IBD) met gemeenten in gesprek over aangescherpte eisen rond informatiebeveiliging. De belangrijkste aanleiding hiervoor is dat gemeenten en de IBD van mening zijn dat ISO27001 als enige vereiste voor het aantonen van deugdelijke informatiebeveiliging onvoldoende is. ISO27001 zegt namelijk vooral iets over het bestaan van beleid, maar niet over de uitvoering en de effectieve werking daarvan. We zien in recente aanbestedingen dat gemeenten, met het oog op NIS2/CBW, juist meer zekerheid van leveranciers vragen om aan te tonen dat het beleid ook daadwerkelijk wordt toegepast en dat het effectief is. Deze eisen passen naar onze mening ook bij de gezamenlijke verantwoordelijkheid die we hebben voor informatiebeveiliging, we maken er daarom ook werk van om te voldoen aan deze aangescherpte eisen die vanuit gemeenten gevraagd worden. Moeten we uw antwoord zo interpreteren dat u geen aanvullende zekerheid vraagt op de ISO27001/ISO9001 over de toepassing en effectieve werking van het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid? Of blijft u bij uw originele uitgangspunt dat u van leverancier, in lijn met IBD-beleid,	De eis voor het ISO27001 certificaat is inderdaad een eerste stap in het informatiebeveiligingsbeleid, maar voor ons niet de enige eis die we aan informatiebeveiliging stellen. Het ISAE3402 type certificaat geeft meer zekerheid dan ISO27001, maar daarmee is er nog steeds niet per se al onze eisen voldaan. Zolang dit ISAE3402 type 2 certificaat nog geen industrie standaard is, kunnen en willen we deze ook niet als zodanig eisen.
64	Vervolg vraag ref. #31	Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst is facultatief en wordt enkel opgenomen indien deze van toepassing is. Voor Leverancier is het onduidelijk of deze bijlage wordt opgenomen, gelet op de artikelen die in deze bijlage van toepassing zijn (GIBIT 2020). Kunt u bevestigen dat bijlage 3 van deze verwerkersovereenkomst niet van toepassing is?	Dat kunnen wij bevestigen.
65	Vervolg vraag ref. #27	Uit uw reactie blijkt nog geen antwoord op een gedeelte van onze vraag. Zoals aangegeven is een termijn van 3 maanden erg lang en in afwijking van de GIBIT. Leverancier heeft daarom sterk de voorkeur om in ieder geval op dit punt aan te sluiten bij de GIBIT. Bent u daartoe bereid? En kunt u daarnaast nog antwoorden op het tweede gedeelte van onze vraag?	Deel 1: Wij kunnen hierin aansluiten bij de GIBIT 2023. Deel 2: Dat kunnen wij bevestigen.

66	Vervolg vraag ref. #20	Leverancier merkt op dat de door u toegezegde wijzigingen in de wachtkamerovereenkomst niet zijn doorgevoerd. De wachtkamerconstructie ziet erop dat u als opdrachtgever de mogelijkheid heeft om met een als tweede geeindigde inschrijver een overeenkomst aan te gaan onder (exact) dezelfde voorwaarden als de gegunde overeenkomst. Het is dan ook ongebruikelijk en niet juist dat in de wachtkamerovereenkomst andere voorwaarden staan opgenomen dan in de hoofdovereenkomst. Leverancier stelt de volgende wijzigingen voor: Artikel 2 wordt gewijzigd in overeenstemming met uw antwoord op ref 30. Voor de verdere looptijd wordt aangesloten bij de overeenkomst. Artikel 3.2 t/m 3.7 worden geschrapt, nu dit reeds in de overige aanbestedingsstukken is geregeld. Artikelen 5 t/m 7 vervallen, nu dit reeds in de overige aanbestedingsstukken is geregeld.	Akkoord.
67	Vervolg vraag ref. #18	Bent u in dat geval bereid om te bevestigen dat Leverancier altijd een termijn van minimaal 30 dagen zal krijgen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De vraag en het bepaalde in artikel 4.2 GIBIT 2023 geven daar immers geen aanleiding toe.
68	Vervolg vraag ref. #17	Leverancier is wat betreft het ontwikkelen van het applicatielandschap afhankelijk van de (juiste) informatievoorziening van Opdrachtgever, mede gelet op de wensen van Opdrachtgever. Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen nodig zijn aan het applicatielandschap, bijvoorbeeld wegens onjuiste verstrekte informatie vanuit Opdrachtgever, is het onredelijk dat Leverancier voor deze kosten moet opdraaien. Kunt u daarom nogmaals overwegen om het artikel aan te passen, zoals genoemd in de eerste vraag?	Dat is niet nodig, omdat het bepaalde in artikel 6.5 GIBIT 2023, als vanzelfsprekend, niet geldt, wanneer Opdrachtgever (in de aanbestedingsprocedure) onjuiste informatie heeft verstrekt. Dat is (immers) ook niet (het) doel en strekking van het bepaalde in artikel 6.5 GIBIT 2023.
69	Vervolg vraag ref. #6	Voor Leverancier is de onbeperkte aansprakelijkheid voor schade als gevolg van boetes van een overheidstoezichthouder uit artikel 16.5 iii en iv GIBIT onacceptabel. Hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT) bijzonder klein is, moet Leverancier de mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Dit mede gezien het feit dat boetes niet verzekeraar zijn. Leverancier meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, in verhouding moet staan met de contractwaarde. We willen u daarom dringend verzoeken om alsnog een aparte beperking overeen te komen van €3.000.000,- hetgeen gezien de eerder opgelegde boetes ruimschoots voldoende zou moeten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Wanneer u hiermee niet akkoord gaat, kan dit een inschrijving van Leverancier in de weg staan.	Slechts artikel 16.5 sub iv GIBIT 2023 gaat over door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes. Voor dat artikel zijn wij bereid tot een beperking van aansprakelijkheid van € 3.000.000,- per gebeurtenis.

70	Vervolgvrage ref. #5	Kunt u bevestigen dat u deze informatie alleen deelt wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst?	Nee, dat kunnen wij niet volledig bevestigen. Wij zien immers niet in, wat onredelijk is aan het (ook) in artikel 18.1 GIBIT 2023 opgenomen 'of voor intern beraad'.
71	Vervolgvrage ref. #3	In artikel 22 is ook opgenomen dat het programmatuur betreft die (...) ""of anderszins door Opdrachtgever wordt gebruikt"" (...) Andere opdrachtgevers gaan dan ook vrijwel altijd akkoord met de uitleg dat ook in geval van SaaS sprake kan zijn van derdenprogrammatuur, mede nu artikel 22.7 hier ruimte toe biedt. Bent u derhalve bereid om te bevestigen dat ook in geval van SaaS spraken kan zijn van Derdenprogrammatuur? Het niet bevestigende beantwoorden van deze vraag kan ertoe leiden dat Leverancier niet in kan schrijven.	Wij accepteren in dit specifieke geval, dat bij onze geëiste 'draait buiten de deur' applicatie, zie daartoe bijvoorbeeld Eis A.01 van het Programma van Eisen, sprake kan zijn van Derdenprogrammatuur. Indien de in de aanbestedingsstukken beschreven ICT Prestatie (geheel of gedeeltelijk) bestaat uit Derdenprogrammatuur, dan zal inschrijver bij inschrijving niet alleen invulling moeten geven aan het bepaalde in artikel 22.1 sub i t/m iv GIBIT 2023, maar ook duidelijk moeten maken wat de Derdenprogrammatuur precies behelst, wie de leverancier van de Derdenprogrammatuur is, en wat de transparante prijzen en tarieven van de Derdenprogrammatuur (zullen) zijn. Daarnaast moet inschrijver verklaren en er voor instaan, dat de betreffende Derdenprogrammatuur en zijn leverancier geen afbreuk zullen doen aan het bepaalde in de aanbestedingsstukken.
72	Vervolgvrage ref. #1	Leverancier kan niet verplicht worden om iets aan te kondigen wat zijn niet weet of niet had kunnen weten. Kunt u bevestigen dat wanneer Leverancier aantoon dat zij niet wist of niet had kunnen weten dat Updates of Upgrades downtime zouden veroorzaken, Aanbestedende dienst zich niet achteraf op deze verplichting kan beroepen?	Wij kunnen bevestigen dat Leverancier in kwestie in beginsel een beroep kan doen op het bepaalde in artikel 6: 75 BW. Een beroep op 'overmacht' is dus in beginsel mogelijk.