



Nota van Inlichtingen 1 voor de Europese openbare aanbesteding van Common Ground Platform

© Copyright gemeente Alkmaar

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE, tabblad 6, eis 6.25	U benoemt hier “Bij workaround wordt definitieve oplossing geborgd in de volgende reguliere versie”. Gezien onze ontwikkelmethode, waarbij we volgens scrum werken en frequent releases uitvoeren, zou de huidige formulering van deze eis, die spreekt over 'oplossing in de volgende reguliere versie', in de praktijk kunnen betekenen dat er binnen een dag geleverd moet worden. Dit is voor ons niet werkbaar. Daarom verzoeken wij u vriendelijk de term "volgende reguliere versie" te vervangen door "planmatig" om zowel de haalbaarheid als de kwaliteit van de ontwikkeling te waarborgen. Graag uw akkoord.	De gemeente begrijpt dat de formulering “in de volgende reguliere versie” in combinatie met een agile ontwikkelmethodiek zoals scrum tot interpretatieverschillen kan leiden over de verwachte doorlooptijd van een definitieve oplossing. De gemeente stemt daarom in met uw voorstel om de formulering aan te passen. In plaats van “in de volgende reguliere versie” wordt voortaan gehanteerd: “De definitieve oplossing wordt planmatig opgenomen in een reguliere release, waarbij prioritering en oplostijd worden afgestemd op de impact en classificatie van het incident. Hiermee borgen we zowel continuïteit als kwaliteit.” Deze formulering biedt ruimte voor een zorgvuldige afweging binnen de sprint- en releaseplanning, zonder afbreuk te doen aan de eis dat incidenten structureel worden opgelost.

2	PvE, tabblad 6, eis 6.17	Onze ontwikkelcyclus omvat zeswekelijkse releases. Het developmentteam richt zich hierbij vier weken op ontwikkeling en twee weken op kwaliteitscontrole. Dit leidt tot succesvolle en stabiele releases. Wij werken in sprints van twee weken. Na elke sprint heeft de klant de kans om een opgeleverde feature te testen. De nieuwe software wordt in de week daarna werkelijk gereleased, waardoor klanten niet onverwachts met nieuwe software worden geconfronteerd. Gezien het feit dat onze oplossing een SaaS-oplossing is, is het echter mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Denk hierbij aan oplossingen voor productieverstorende bugs en security patches. Hierdoor kan er in de striktste zin van de eis niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 4 weken van tevoren releasementen vast te stellen. Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?	De oorspronkelijke eis is bedoeld om impactvolle releases tijdig aan te kondigen, zodat de opdrachtgever zich hierop kan voorbereiden. Een releasekalender met geplande major releases voldoet aan deze eis, mits deze minimaal vier weken van tevoren worden aangekondigd. Voor minor updates geldt dat deze doorgaans geen functionele impact hebben en daarom niet onder de eis vallen. Tegelijkertijd erkent de gemeente dat ook kleinere wijzigingen onverwachte gevolgen kunnen hebben. Daarom wordt verwacht dat ook minor updates vooraf worden gemeld, bijvoorbeeld via een korte notificatie of changelog. Zo kan de gemeente zelf beoordelen of er impact is en hierop anticiperen. Het doel is om goed geïnformeerd te blijven over wijzigingen, zodat de gemeente grip houdt op de werking van de oplossing en eventuele risico's tijdig kunnen ingeschat worden.
3	PvE, tabblad 4, eis 4.23	Kunt u verduidelijken met welke specifieke Centric applicaties gekoppeld dient te worden?	Het dient gekoppeld te worden met: Centric Leefomgeving, Key2Burgerzaken en/of Centric Burgerzaken, Centric Begraven.
4	PvE, tabblad 4, eis 4.23	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met de koppeling 'Zaakoplossing(en).nl' en met welke koppelstandaard gekoppeld dient te worden?	De verwachting is dat het klantportaal tijdelijk moet kunnen koppelen met de huidige oplossing (xxlnc Zaken) en met de nieuwe zaakoplossing via (ZGW)Api.

5	Bijlage 13, Standaardformulier referentieopdracht	Kunt u op het referentieformulier bij referentieonderdeel KC4 de term 'KC3' wijzigen in 'KC4' om achteraf onduidelijkheden te voorkomen?	Het referentieformulier is aangepast. Versie 2.0 zal worden geupload tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen.
6	Bijlage 9, Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat u de meest recente versie van het IBD-model voor de verwerkersovereenkomst, die door de VNG per 1 januari 2020 als bindend is verklaard voor alle gemeenten, volledig aanhoudt (dus geen eigen wijzigingen heeft aangebracht)? Zo nee, graag uw toelichting waarom u afwijkt van het standaard model.	In Bijlage 9 kunt u de verwerkersovereenkomst vinden zoals opgesteld door de VNG. Gemeente heeft hierin geen wijzigingen aangebracht.
7	Bijlage 5, Prijzenblad	U benoemt hier plafondbedragen voor de dienstverlening. Hoe bent u tot deze bedragen gekomen? Niet alle bedragen lijken ons marktconform.	Uit marktonderzoek (o.a. marktconsultatie) is gebleken dat de tarieven zoals benoemd, worden gezien als marktconform.
8	Bijlage 5, Prijzenblad	In cel B37 staat "Indien de Inschrijfprijs hoger uitvalt wordt uw uitgesloten van deelname". Kunt u verduidelijken wanneer dit van toepassing is?	Indien de uurtarieven boven of onder de genoemde bodem-plafond tarieven vallen, wordt de inschrijving ter zijde gelegd.
9	Bijlage 5, Prijzenblad	U benoemt in kolom B30 het subtotaal van de maandelijkse kosten. In kolom B33 benoemt u echter het totaal van de eenmalige kosten. Zou u op het prijzenblad onderscheidt willen maken in overige eenmalige kosten (naast uurtarieven) en vaste maandelijkse kosten (zoals hosting)? Uiteraard is het ook prima als beide hier benoemd mogen worden (vooral omdat dit niet meetelt in de beoordeling prijs).	Het prijzenblad is aangepast en opnieuw geupload tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen als 2.0-versie. De 2.0 versie vervangt de eerste versie en de eerste versie komt hiermee te vervallen. De vragen omtrent het prijzenblad zijn meegenomen en waar nodig aangepast.

10	Bijlage 5, Prijzenblad	De formule in veld C30 berekent het totaal over de velden C28 en C29, maar dit moet in onze ogen de som zijn over de velden C18 t/m C29. Bent u het hiermee eens en kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Zie antwoord Vraag 9.
11	Bijlage 3, Concept raamovereenkomst	Artikel 8.4 lijkt af te wijken van GIBIT artikel 11.5, waarin een factuur binnen 3 maanden dient te worden verstuurd en bij overgang van het kalenderjaar uiterlijk op 6 januari. Uiteraard streven we altijd na een facturatie binnen 2 weken. Wij houden qua facturatie graag vast aan de afspraken vanuit de GIBIT om maatwerkafspraken met één klant te voorkomen. Graag uw akkoord. Zo niet, verzoeken we een toelichting waarom u afwijkt van de GIBIT-voorwaarden.	De Raamovereenkomst prevaleert de GIBIT voorwaarden. De gemeente hanteert dezelfde afspraken met zijn leveranciers.
12	Bijlage 3, Concept raamovereenkomst	Artikel 7.3 lijkt af te wijken van GIBIT artikel 11.8, waarin het CBS indexcijfer voor commerciële dienstverlening en transport, althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, wordt gehanteerd. Dit vraagt voor ons maatwerkafspraken voor één klant en sluit niet aan bij de GIBIT. Wij willen graag één moment en wijze van communiceren en indexeren hanteren voor alle klanten en daarom de GIBIT aanhouden. Graag uw akkoord. Zo niet, verzoeken we een toelichting waarom u afwijkt van de GIBIT-voorwaarden.	Zie antwoord Vraag 11.

13	Bijlage 3, Concept raamovereenkomst	Artikel 7.3 lijkt af te wijken van GIBIT artikel 11.8, waarin jaarlijks per 1 januari geïndexeerd kan worden. Halverwege het jaar indexeren vraagt maatwerkafspraken voor één klant en sluit niet aan bij de GIBIT. We willen graag één moment en wijze van communiceren en indexeren hanteren voor alle klanten en daarom de GIBIT aanhouden. Graag uw akkoord. Zo niet, verzoeken we een toelichting waarom u afwijkt van de GIBIT-voorwaarden.	Zie antwoord Vraag 11.
14	Inschrijvings leidraad, 5.2.1 Beoordelingsteam	Kunt u nadere informatie verstrekken over de samenstelling van het beoordelingsteam qua functies?	Het beoordelingsteam bestaat uit in totaal 6 medewerkers die werkzaam zijn binnen informatiemanagement, cloud-architectuur, functioneel beheer, publieke dienstverlening en programmamanagement.
15	Inschrijvings leidraad, 4.2.2	U vraagt onder KC3 specifiek een referentie uit voor het uitvoeren van een migratieplan omtrent Common Ground Open Source onderdelen. Echter is onze ervaring dat vrijwel elke organisatie een Common Ground landschap vrijwel vanaf scratch opbouwt. Hoewel wij veel ervaring hebben met migraties, is specifiek de term 'Common Ground' hier risicovol. Kunt u deze referentie-eis aanpassen naar ervaring met migraties of deze specifieke referentie-eis in zijn geheel laten vervallen? Graag uw akkoord.	De referentie-eis wordt aangepast naar: "Ervaring met het opstellen en uitvoeren van migratieplannen in het kader van gemeentelijke informatiesystemen, bij voorkeur inclusief (maar niet uitsluitend beperkt tot) Common Ground componenten." Hiermee blijft het doel van de eis behouden (ervaring met migraties), maar wordt de formulering werkbaar voor marktpartijen. De aangepaste versie (Versie 2.0) zal tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen worden geupload.
16	Inschrijvings leidraad, 2.2.5	Kunt u aangeven hoeveel tijd beschikbaar is voor de demo van de voorgeschreven casus?	Voor de demo staat een tijdsbestek van maximaal 3 uur. Hiervan is 2,5 uur voor de demo zelf. Daarna volgt 0,5 uur voor het stellen en beantwoorden van vragen.

17	Inschrijvings leidraad, 2.2.3 Subgunning criterium 1.3	Op basis van onze ervaring kunnen we aangeven dat 2 pagina's A4 onvoldoende is voor een volledige beantwoording op onderdeel 1.3. Wij verzoeken u om een maximaal aantal pagina's van 3 A4 aan te houden voor dit onderdeel. Gaaf u hiermee akkoord? Zo nee, verzoeken wij u om uw toelichting.	Gemeente gaat akkoord met het voorstel. Voor subgunningscriterium 1.3. is het maximum aantal pagina's verhoogt van 2 naar 3 pagina's A4.
18	Inschrijvings leidraad, 2.2.1, Subgunning criterium 2.2.2	Gegadigde verzoekt uw akkoord om naast het maximale aantal pagina's een extra bijlage van maximaal één A3-formaat toe te voegen, waarin de planning visueel wordt weergegeven. Dit verbetert de overzichtelijkheid aanzienlijk zonder noemenswaardige extra leeslast. Indien u niet akkoord gaat, ontvangen wij graag een gemotiveerde toelichting.	Gemeente gaat akkoord met het verzoek. Het is toegestaan om een extra bijlage van maximaal één A3-formaat toe te voegen, waarin de planning visueel wordt weergegeven.
19	Inschrijvings leidraad, 2.2.1, Subgunning criterium 1.1	Op basis van onze ervaring kunnen we aangeven dat 5 pagina's A4 onvoldoende is voor een volledige beantwoording op SGC1.1. Wij verzoeken u om een maximaal aantal pagina's van 10 A4 aan te houden voor onderdeel SGC1.1. Gaaf u hiermee akkoord? Zo nee, verzoeken wij u om uw toelichting.	Gemeente gaat akkoord met het voorstel. Voor subgunningscriterium 1.1. is het maximum aantal pagina's verhoogt van 5 naar 10 pagina's A4.
20	Inschrijvings leidraad, 1.5	In de planning staat aangegeven "Versturen uitnodiging presentatie / demonstratie incl. scripts demonstraties". Refereert u hiermee naar de casus zoals die onder 2.2.5 genoemd staat? Mocht dit anders zijn, ontvangen we dit script graag zo spoedig mogelijk, zodat we hier in de vragenrondes nog eventuele vragen over kunnen stellen.	Dat is correct.

21	Inschrijvings leidraad, 1.5	Op het moment lopen er meerdere aanbestedingen. De voorgenomen deadlines van gemeente Alkmaar overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. We verzoeken u daarom om de datum voor de uiteindelijke inschrijving met twee weken te verruimen naar 20 oktober 2025. We vragen u gehoor te geven aan ons verzoek omwille het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.	Gemeente gaat niet akkoord met dit verzoek.
22	Inschrijvings leidraad, 1.3.1 Social return	De aanbestedingsopdracht bestaat uit zowel kosten voor bijvoorbeeld hosting als dienstverlening. Kunt u er mee instemmen dat de SROI (percentage) alleen van toepassing is op het stuk dienstverlening en niet het deel aanschaf en onderhoud van de software?	Het SROI percentage is van toepassing op alle aan gemeente gefactureerde kosten die binnen de Raamovereenkomst vallen.
23	Algemeen	Onze organisatie omarmt het nieuwe werken en heeft daarom de overstap gemaakt naar het digitaal ondertekenen van documenten. Dit sluit niet alleen aan bij onze wens om efficiënter te werken, maar draagt ook bij aan een duurzamere manier van samenwerken. Bent u akkoord met het gebruik van een digitale handtekening voor het ondertekenen van de daarvoor bestemde documenten, zoals overeenkomsten en verklaringen?	Gemeente gaat akkoord met het voorstel. Het gebruik van digitale handtekening voor het ondertekenen van de daarvoor bestemde documenten zoals overeenkomsten en verklaringis toegestaan.
24	Inschrijvings leidraad, 1.2.2 Scope	In de eerdere marktconsultatie lag de focus op de componenten procesafhandeling/GZAC/DMS en een klantportaal. Kunt u nader toelichten waarom de scope is gewijzigd ten opzichte van de eerdere	Na aanleiding van de marktconsultatie is de huidige scope van de opdracht bepaald. Voor meer informatie verwijzen wij naar Bijlage 14.

		marktconsultatie? Zou u dit per toegevoegd component kunnen verduidelijken?	
25	Inschrijvings leidraad, 1.2.2 Scope	U benoemt hier specifiek 'OpenFormulieren module'. Heeft u hier een specifieke voorkeur in of is een formulierenmodule die open source beschikbaar is acceptabel?	Er is geen verplichting tot het gebruik van exact de OpenFormulieren-module. Een open source formulierenmodule die voldoet aan de Common Ground-principes en de functionele en technische eisen uit het Programma van Eisen is acceptabel. De verwijzing naar OpenFormulieren is bedoeld als voorbeeld van een veelgebruikte oplossing binnen de Common Ground-architectuur, niet als exclusieve keuze.
26	Inschrijvings leidraad, 1.2.2 Scope	U vraagt hier specifiek om het ontsluiten van processen in OpenZaak. Hoewel we hier graag op ontsluiten, zien we hier ook de nodige uitdagingen en functionele tekortkomingen ontstaan die een andere afstemming vragen indien dit voor productiewaardige doeleinden ingezet wordt. Is het voor u acceptabel dat in eerste instantie niet met OpenZaak wordt gekoppeld en dat gedurende het traject samen met andere geïnteresseerde klanten de scope en werking van de integratie met OpenZaak wordt vormgegeven en aansluitend gerealiseerd?	Er is geen verplichting tot het gebruik van exact de OpenZaak-module. Een open source zaakmodule die voldoet aan de Common Ground-principes en de functionele en technische eisen uit het Programma van Eisen is acceptabel. De verwijzing naar OpenZaak is bedoeld als voorbeeld van een veelgebruikte oplossing binnen de Common Ground-architectuur, niet als exclusieve keuze.
27	Inschrijvings leidraad, 1.2.2 Scope	Klopt onze aanname dat het medewerkersportaal voor nu buiten scope is en na het besluit van de gemeente op een later moment een nieuwe deelopdracht kan worden? Zo niet, verzoeken wij u om uw concrete verwachtingen te specificeren.	Inschrijvingsleidraad Pag 5. 1.2.2 In de inschrijvingsleidraad is beschreven: <i>"Het realiseren van een medewerker portaal waar Alkmaar in 2025 besluit of dit verder ontwikkeld wordt in Microsoft Dynamics of dat dit via een open source of low code oplossing ontwikkeld wordt."</i> Dit kan een nadere opdracht worden bij de inrichting van het common ground platform, afhankelijk van de mogelijkheden.

28	Scope	U vraagt om een direct leverbare en beschikbare oplossing. Echter u vraagt in de scope ook om ontwikkeling van opensource componenten. Hoe gaat u hiermee om? Binnen het OWC zijn namelijk nog niet alle componenten beschikbaar.	Inschrijvingsleidraad Pag 5. 1.2.2 In onze scope staat centraal: <i>"Het realiseren van Common Ground Open Source modules voor het vernieuwde platform zodat het huidige Zaaksysteem gedurende aankomende 2 jaar uitgefaseerd kan worden, workflow opnieuw ingericht kan worden en overige gekoppelde applicaties gekoppeld kunnen worden aan het vernieuwde platform"</i>. Ofwel het ontwikkelen van het vernieuwde platform passend bij de uitgangspunten van Alkmaar op basis van OpenSource.
29	POC	U vraagt om een POC. Echter, in onze oplossing moeten meerdere onderdelen nog ontwikkeld worden, hoe kunnen we hiermee omgaan?	De POC is bedoeld om ons als opdrachtgever inzicht te geven in de werking van de kernfunctionaliteit, de technische architectuur en de mate van volwassenheid van de oplossing. Wij verwachten dat u in de POC: • Aantoont dat de basisfunctionaliteit en architectuurprincipes (inclusief aansluiting op Common Ground en onze doelarchitectuur) werken zoals voorgesteld; • Duidelijk aangeeft welke onderdelen nog in ontwikkeling zijn, hoe deze worden gesimuleerd of gepresenteerd, en dat simulaties herkenbaar zijn; • Een realistische planning toevoegt voor de oplevering van ontbrekende onderdelen, inclusief risicobeheersing; • Laat zien dat de oplossing voldoet aan de gestelde eisen en ambities, ook als onderdelen nog niet volledig gerealiseerd zijn. Op deze manier kan de gemeente de POC beoordelen op potentie, haalbaarheid en alignment met haar uitgangspunten, zonder dat dit een volledige oplevering impliceert. Incomplete onderdelen vormen geen uitsluitingsgrond, mits de aanpak en planning overtuigend zijn.

30	Ervaringseis	Geldt de ervaringseis voor alle gewenste onderdelen van de scope? Sommige onderdelen moeten immers nog ontwikkeld worden	De ervaringseis geldt voor die onderdelen van de opdracht waarvoor een inschrijver, combinant of onderaannemer verantwoordelijk is. Ook als bepaalde onderdelen nog ontwikkeld moeten worden, verwacht de gemeente dat de betrokken partij aantoonst over de benodigde competenties en capaciteit te beschikken om deze succesvol uit te voeren. Dit kan bijvoorbeeld door relevante referenties, CV's van sleutelpersonen of een onderbouwde aanpak. Bij combinaties geldt: • Iedere combinant moet minimaal 50% van de gevraagde ervaringseis aantonen; • Gezamenlijk moet aan 100% van de ervaringseis worden voldaan. De eis impliceert niet dat alle onderdelen reeds in productie zijn uitgevoerd, maar wel dat de inschrijver overtuigend aantoonst dat de gevraagde scope haalbaar en beheersbaar is.
31	Migratie	Kunt u aangeven welke migratiewerkzaamheden u onder KC3 bedoelt?	Hier wordt bedoeld of u aan kunt geven welke ervaringen er zijn met de migratie naar één of meerdere common ground onderdelen.
32	Addendum	Is de gemeente bereid om een Addendum overeen te komen op de Gibit voorwaarden na voorlopige gunning?	Deze vraag is te algemeen en daardoor op dit moment niet te beantwoorden voor de gemeente, kunt u deze specificeren in NvI2?
33	Looptijd	Welke looptijd vormt de basis voor de geraamde waarde van de opdracht?	De maximale looptijd van de Raamovereenkomst
34	Combinatie-inschrijving	Is het ook mogelijk om als combinatie in te schrijven, dus zonder hoofdaannemer?	Zie paragraaf 3.6.1. van de Inschrijvingsleidraad.

35	Team	Welke ambitie heeft de gemeente Alkmaar om zelf een Open Source team op te bouwen, welke kennis en capaciteit denkt u zelf op te gaan bouwen die de aanbieder moet gaan trainen?	Inschrijvingsleidraad pag 6, tabel 2. <i>"Omdat Alkmaar haar deskundigheid en expertise op open source wil ontwikkelen en de kennis binnen haar organisatie wil creëren is Alkmaar op zoek naar een leverancier die deze kennis kan trainen zodat er een volwaardig Open Source team ontstaat binnen Alkmaar". en "Alkmaar wordt door Opdrachtnemer getraind gedurende de implementatie zodat na implementatie Alkmaar voldoende deskundigheid en expertise in huis heeft om verder te ontwikkelen. Vanuit het team Alkmaar is een programmateam beschikbaar".</i> De gemeente wil dit samen met de aanbieder opbouwen bij start van het implementatietraject.
36	GZAC	Mag voor de GZAC module ook een bestaand zaakstelsel gebruikt worden, dat eventueel synchroniseert met OpenZaak? Het ontwikkelen van een dergelijke component brengt immers de nodige risico's met zich en vergt ook een grote inspanning.	Als hiermee wordt bedoeld een tijdelijke oplossing en voldoet aan de common ground principes is dit akkoord.
37	leidraad 1.2.2	U vragen om een openFormulieren module. Kunt u dit nader duiden? Kan dit ook de openPDD van het OWC zijn?	Zie antwoord Vraag 25.
38	6.31	In onze ervaring sluiten gemeenten zelf het Escrow-contract af met een derde partij. Dit biedt gemeenten meer controle over de keuze van de Escrow-partij en directe invloed op de voorwaarden en kosten. Wij leveren dan de data aan. Staat u open voor deze oplossing?	De gemeente begrijpt uw suggestie, maar conform het Programma van Eisen verwacht de gemeente dat de inschrijver een Escrow-voorziening regelt en de broncode in depot plaatst bij een onafhankelijke Escrow-agent. Het doel is continuïteit te borgen zonder dat de gemeente afzonderlijk contracten hoeft af te sluiten. Mocht u een alternatieve invulling voorstellen waarbij de gemeente zelf contracteert, dan kunt u dit als optie toelichten, mits dit dezelfde mate van zekerheid biedt en geen extra kosten of risico's voor de gemeente oplevert.

39	6.25	Wij kunnen deze reactietijd alleen garanderen als de meldingen telefonisch worden gedaan. Gaat u hiermee akkoord?	Voor de critical en major meldingen is de gemeente hiermee akkoord onder de voorwaarde dat ook dezelfde meldingen vastgelegd worden in het meldingensysteem.
40	6.16 en 6.24	U geeft hier aan dat de leverancier binnen 08:00 en 17:00 uur beschikbaar moet zijn. In 4.17 geeft u aan 09:00 tot 17:00 uur. Kunt u aangeven wat de juiste beschikbaarheid is? Ons inziens is 09:00 tot 17:00 uur realistischer.	Eis 4.17 is foutief. De tijden in de eisen 6.16 en 6.24 zijn correct. Oftewel 08:00-17:00.
41	Eis 6.2	Bedoelt u hiermee het plan van aanpak van Gunningscriterium 1.2? En zo niet: kunt u duiden wat u hier wel mee bedoelt?	Nee. Dit is een eis die gesteld wordt en behoort niet tot de Gunningscriteria. Het betreft een Service-Level-Agreement(SLA) voor nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomst
42	Eis 5.46	Wij werken met een OAP-straat in plaats van een OTAP. Is dit akkoord?	Het hanteren van een OAP-straat in plaats van een OTAP-straat wordt aanvaard, mits de Inschrijver aantoont dat binnen de voorgestelde OAP-straat een volwaardige testomgeving wordt ingericht en aantoonbaar in stand gehouden. De Inschrijver is en blijft integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit, beveiliging en continuïteit van de oplossing. Eventuele risico's die voortvloeien uit het ontbreken van een afzonderlijke testomgeving komen volledig voor rekening en risico van de Inschrijver en laten de rechten van de Aanbestedende dienst onverlet. Het ontbreken van een afzonderlijke test- en acceptatieomgeving mag niet ten koste gaan van de mogelijkheid om een freeze op de acceptatieomgeving af te kondigen ten behoeve van onder meer penetratietesten, beveiligingsonderzoek of formele acceptatietesten. Tevens dient te worden geborgd dat testactiviteiten niet plaatsvinden in dezelfde omgeving waarin acceptatietesten worden uitgevoerd.
43	Prijzenblad	U geeft aan dat hosting en koppeling vallen onder overige kosten, die niet mee worden genomen in het	Dat is correct. Enkel de opgegeven uurtarieven zijn onderdeel van het gunningscriterium prijs. Kosten voor eenmalige of maandelijkse overige kosten zijn enkel informatief en zullen niet beoordeeld worden.

		beoordelingsproces. Kunt u aangeven dat hosting en koppelingen dus buiten scope vallen?	
44	Prijzenblad	Wij vragen u om het prijzenblad te heroverwegen. Marktpartijen kunnen nu alleen onderscheid in de prijs maken door uurtarieven. Echter kan het zijn dat de ene partij in totaal inderdaad de 3848 begrootte uren nodig heeft, waar een andere partij wellicht maar 2600 uur nodig heeft. Dit leidt tot een oneerlijke prijsvergelijking, waar eigenlijk wordt gekozen voor de partij met het laagste uurtarief. Daarnaast lijken er nergens implementatiekosten opgenomen te zijn.	Gemeente acht het prijzenblad als correct en maakt geen heroverweging. De huidige opzet zorgt voor een goed prijsvergelijk.
45	Prijzenblad	Bij het onderdeel over de overige kosten staat "subtotaal maandelijkse vaste kosten", maar wordt daar onder bij de opbouw van de totaalprijs genoemd als "eenmalige overige kosten". Kunt u dit toelichten?	Zie antwoord Vraag 9.
46	Prijzenblad	U heeft een overzicht opgenomen van eventuele overige kosten (hosting etc). U geeft aan dat deze niet mee worden genomen in het beoordelingsproces, maar cel C28 (in uw tekst staat cel C27, maar de formule kijkt naar cel C28) wordt wel meegerekend in de totaalprijs. Kunt u dit toelichten?	Zie antwoord Vraag 9.
47	Prijzenblad	In het prijzenblad zijn alleen uren opgenomen voor consultancy, maar niet voor de ontwikkeling van het portaal. Hoe ziet u dit voor zich?	Er zijn meerdere functies opgenomen in het prijzenblad die alle kosten omtrent de Opdracht dekken. Het is aan Inschrijver om kosten aan de functies toe te wijzen.

48	Prijzenblad	Indien wij niet werken met junior, medior en senior consultants, maar gewoon één type consultant: hoe wilt u dit terug zien in het prijzenblad?	Indien dat het geval is, kunt u het beste overwegen om 1 prijs te hanteren voor alle types consultant.
49	Leidraad 2.2.5	Hoe lang krijgen we de tijd voor de demonstratie? Gezien de uitgebreidheid van de casus, zouden wij hier graag twee uur de tijd voor willen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord Vraag 16.
50	Leidraad 2.2.5	Wat hebben de wensen te maken met de demonstratie? Uit de uitleg van de puntentoekenning, lijkt dat de demonstratie puur beoordeeld wordt op de wensen. Kunt u dit toelichten? Ons inziens is het niet mogelijk om alle wensen in de demonstratie te laten zien. Daarnaast worden er bij GC 1.5 ook al punten toegekend voor de wensen. Zou GC 1.5 dan niet om de eisen moeten draaien?	GC 1.5 is bedoeld om te beoordelen in hoeverre uw oplossing aansluit op de geformuleerde wensen. De demonstratie is daarbij een middel om de werking, samenhang en gebruikerservaring te tonen in relatie tot de klantreis en gevraagde functionaliteiten. Het is niet nodig om alle 49 wensen letterlijk te tonen, maar wel om duidelijk te maken hoe uw oplossing deze ondersteunt. De casus (zoals die van mevrouw Jansen) is gekozen om een herkenbare situatie te schetsen waarin meerdere wensen samenkomen, zoals: • toegankelijkheid (WCAG), • statusoverzicht in het klantportaal, • omnichannel communicatie, • zaakgericht werken en archivering, • flexibele formulieren, • klantbeeld voor medewerkers. De gemeente verwacht dat u in de demo laat zien hoe uw oplossing deze onderdelen ondersteunt en daarbij benoemt welke wensen u hiermee invult. Dit helpt de beoordelaars bij het toekennen van punten. Tot slot: de eisen in het PvE zijn knock-outcriteria en worden vooraf

			getoetst. GC 1.5 richt zich juist op de mate waarin wensen worden ingevuld en vormt daarmee het onderscheid tussen inschrijvers.
51	Leidraad 2.2.5	Aan het einde van dit onderdeel heeft u het over 46 wensen. In het programma van Eisen zijn er echter 49 opgenomen. Kunt u bevestigen dat het om 49 wensen gaat?	Dat is correct.
52	Leidraad 2.2.3 subgunning	In onze ogen is twee A4 voor de beschrijving van dit plan van aanpak erg kort. Wij vragen om hier 4 A4 van te maken, zodat wij u goed uit kunnen leggen hoe wij	Zie antwoord Vraag 17.

	scriterium 1.3	dit partnerschap voor ons zien. Gaat u hiermee akkoord?	
53		Kunt u meer toelichting geven op wat er precies allemaal gemigreerd dient te worden? Denk hierbij aan zaken, zaaktypen, processen, formulieren en andere gegevens.	Hierin kunt u denken aan minimaal het volgende: Zaken, zaaktypen, processen, formulieren, documenten, communicatie, klantgegevens, relaties met andere zaken/subjecten, metadata, behandelaar.
54		In het prijzenblad staat "Eenmalige overige kosten Excel veld C27" (cel A33). Maar dit veld verwijst niet naar een totaal en de tabel gaat niet persé over "eenmalige kosten". Onderaan de tabel staat in cel A30 dat het maandelijkse kosten betreft.	Zie antwoord Vraag 9.
55		Waarom worden de maandelijkse kosten niet meegenomen in de prijsberekening?	Zie antwoord Vraag 44.
56		In de inschrijvingsleidraad staat dat er geen kosten mogen worden gerekend voor de POC, ongeacht de uitkomst en/of het vervolg van de aanbesteding. Ons insziens is dat niet in balans en wordt hiermee al het risico bij de opdrachtnemer gelegd. Kunt u wel een kostenvergoeding geven als de beoordeling positief is en als de aanbesteding buiten schuld van de opdrachtnemer wordt stopgezet?	Indien goed aantoonbaar wordt gemaakt dat de implementatie buiten de schuld van de opdrachtnemer moet worden stopgezet, is de gemeente welwillend om in goed overleg een bijdrage te leveren.
57		In het algemeen zijn er enkele eisen waar nu nog niet aan kan worden voldaan. Is opdrachtgever akkoord dat de gestelde eisen tijdens het traject worden gerealiseerd in de open source oplossingen, door gebruik te maken van de consultancy uren?	<i>Inschrijvingsleidraad, pag 6 tabel 2. De aanbesteding is gebaseerd op het ontwikkelen van het common ground platform voor Alkmaar. In de eisen zijn de onderdelen meegenomen die we ontwikkeld willen hebben. Daarom de keuze om samen te werken met een implementatiepartner op basis van een raamovereenkomst.</i>

58	PvE Eis 1.1.5	Deze eis beschrijft alle "Mijn Services". Is opdrachtgever zich bewust van dat niet alle Mijn Services daadwerkelijk concreet genoeg zijn uitgewerkt door VNG en daardoor nog niet altijd in (open source) producten aanwezig is op dit moment? Voor MijnBerichten, MijnActies, MijnTaken zijn bijvoorbeeld nog geen registers beschikbaar. Functionaliteiten zijn daarom nog in ontwikkeling. Is opdrachtgever akkoord dat er wel gestreeft wordt om al deze services beschikbaar te maken voor 2027 maar dat zeker niet alle genoemde services tijdens de PoC al te zien zijn?	Het doel van de PoC is om inzicht te geven in de werking van de kernfunctionaliteit en de technische architectuur, niet om alle externe koppelingen volledig gecertificeerd op te leveren. Zie ook antwoord Vraag 59.
59	Eis 2.2	Voor DigiD, e-Herkenning of eIDAS geldt dat er een externe partij/aanvraag/kosten aan zitten. Wil opdrachtgever deze eis laten vallen voor de PoC of toestaan dat een mock gebruikt mag worden?	Voor de PoC is het niet vereist om een volledige productie-integratie met DigiD, eHerkenning of eIDAS te realiseren. U mag hiervoor een mock of testvoorziening gebruiken, mits: • De architectuur en integratiepunten aantoonbaar aansluiten op de eisen en standaarden (zoals DigiD-beveiligingsrichtlijnen en Common Ground); • Duidelijk wordt aangegeven hoe de uiteindelijke implementatie in productie wordt gerealiseerd; • Eventuele risico's en afhankelijkheden worden benoemd. Het doel van de PoC is om inzicht te geven in de werking van de kernfunctionaliteit en de technische architectuur, niet om alle externe koppelingen volledig gecertificeerd op te leveren.

60	Eis 2.26	Kan opdrachtgever bevestigen dat het beheer van koppelingen centraal door een beheerder per component moet plaatsvinden? Een centrale voorziening waarin alle koppelingen liggen is niet in lijn met de Common Ground principes. Indien er een gateway bedoeld wordt waar koppelingen via verlopen gaan we er van uit dat de gemeente deze heeft. Kunt u bovenstaande bevestigen?	De gemeente bevestigt dat het beheer van koppelingen plaatsvindt per component, conform de Common Ground-principes. Er is geen verplichting tot een centrale voorziening waarin alle koppelingen fysiek samenkomen Indien in de architectuur een API-gateway of integratielaag wordt gebruikt voor generieke functies (zoals authenticatie, logging of throttling), dan wordt deze door de gemeente geleverd en beheerd. Elke leverancier blijft verantwoordelijk voor de correcte werking en beveiliging van de koppelingen van de eigen componenten.
61	Eis 2.64	Bij een internetkassa geldt dat er een externe partij/aanvraag/kosten aan zitten. Wil opdrachtgever deze eis laten vallen voor de PoC of toestaan dat een mock gebruikt mag worden?	Voor de PoC is het niet vereist om een volledige productie-integratie met een internetkassa te realiseren. U mag hiervoor een mock of testomgeving gebruiken, mits: • De architectuur en integratiepunten aantoonbaar aansluiten op de eisen en standaarden (zoals beveiligingsrichtlijnen en Common Ground); • U duidelijk aangeeft hoe de uiteindelijke implementatie in productie wordt gerealiseerd; • Eventuele risico's en afhankelijkheden worden benoemd. Het doel van de PoC is om inzicht te geven in de werking van de kernfunctionaliteit en de technische architectuur, niet om alle externe koppelingen volledig gecertificeerd op te leveren.
62	Eis 3.7 en 3.12	Helaas voorziet onze oplossing nog niet in een koppeling met een e-depot maar dit staat wel op de roadmap. Is opdrachtgever akkoord om deze eis om te zetten naar een wens, met als aanvulling dat	Er is geen directe koppeling noodzakelijk. De oplossing moet het mogelijk maken dat de informatie voor overdracht naar een e-depot zoals vermeld in de eis als één xml bestand (met de genoemde eisen) wordt geleverd.

		opdrachtever invloed kan uitoefenen op de roadmap en daarmee realisatie van deze eis/wens?	
63	Eis 4.23	Voor de genoemde koppelingen is het onduidelijk wat de scope van de "levering" van deze koppelingen is. Welke koppeling moet in welk component liggen? Welke versies? Indien een pakket niet bij de gemeente aanwezig is, wie betaald het pakket dan? Wat moet er via die koppeling kunnen?	In deze fase legt de gemeente geen definitieve toewijzing per component vast. De gemeente publiceert een lijst met doel-/bronsystemen. Inschrijver beschrijft per koppeling in het Architectuur- & Integratieplan: eigenaar-component, standaard/versie, testaanpak en security. Realisatie van koppelingen naar in het PvE genoemde systemen valt binnen de inschrijving; eventuele extra licenties of niet-aanwezige systemen worden vooraf afgestemd.
64	Eis 4.23	Koppelingen op basis van standaarden of landelijke systemen kunnen vaak maar met specifieke systemen betreft maatwerk en is vaak geen onderdeel van de standaard oplossing. Mogen koppelingen buiten de gestandaardiseerde koppelingen worden beschouwd als maatwerk?	De gemeente wilt geen maatwerkoplossingen voor koppelingen. Alle koppelingen moeten worden gerealiseerd op basis van actuele landelijke standaarden en API-specificaties (zoals ZGW-API's, iWmo/iJw, NLX). Koppelingen met specifieke systemen die via deze standaarden verlopen, worden niet beschouwd als maatwerk. Alleen wanneer er geen standaard beschikbaar is, kan sprake zijn van een maatwerkcomponent, dat dan aantoonbaar onderhoudbaar, gedocumenteerd en beveiligd moet zijn conform Common Ground en BIO/BBN2.
65	Eis 6.20	De boete staat hier als een maximum bedrag. Kan opdrachtgever de boete ook maximeren tot het factuurbedrag danwel een percentage van het factuurbedrag?	De beschrijving in Eis 6.20 volstaat. De boete kan maximaal 5000 EUR zijn. De gemeente ziet geen reden voor het wijzigen van deze eis.

66	Wens 7.15	Wat bedoeld opdrachtgever met "uitgevlochten partijen"?	Externe bedrijven die wettelijke taken uitvoeren voor de gemeente, zoals Stadswerk072 voor meldingen openbare ruimte of concensus die de woz belasting int of HVC voor meldingen over huisvuil.
67	Algemeen	In het algemeen valt ons op dat u een hoog ambitieniveau heeft, en de open source, binnen de Common Ground beschikbare componenten wilt gaan inzetten. Dat in het kader van de VNG ambitie om veel vergaander te gaan samenwerken, zoals ook besloten in de ALV. Aan de andere kant eist u architectuur die gedeeltelijk niet overeenkomt met de architectuurpatronen Platform Dienstverlening G4 + Dimpact. Dat maakt dat wij als inschrijvende partij voor de keuze staan om maatwerk te bouwen voor Almaar – wat afwijkt van de gedachte ‘1 x maken, 340 keer gebruiken’. Een alternatief is om het standaard platform voor te stellen, waarmee echter niet voldaan wordt aan de eisen. Wat is uw voorkeur? En zou u bereid zijn om een past-toe-of-leg uit principe te hanteren in plaats van een knock-out eis?	De voorkeur van de gemeente is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij open source Common Ground-componenten en landelijke standaarden, in lijn met de VNG-ambitie ‘1x maken, 340x gebruiken’. Waar eisen in de leidraad als knock-out zijn geformuleerd, doen we dat om essentiële kaders (veiligheid, interoperabiliteit, continuïteit) te borgen. De gemeente hanteert het principe ‘pas toe of leg uit’ bij de beoordeling van architectuurpatronen: • Als u een standaardplatform voorstelt dat afwijkt van een eis, verwachten wij een gemotiveerde onderbouwing hoe uw oplossing alsnog voldoet aan de achterliggende doelstelling (bijv. Common Ground, BIO(2), open standaarden). • Deze onderbouwing wordt meegewogen in de beoordeling, mits de afwijking geen strijd oplevert met wettelijke verplichtingen of kritieke beveiligingskaders.
68	Aantal gebruikers	Kunt u specificeren hoeveel gebruikers/zaakbehandelaren binnen de scope van deze opdracht actief zullen zijn, en hoeveel zaken per jaar naar verwachting door het systeem verwerkt moeten worden?	Alle medewerkers gemeente Alkmaar (ongeveer 700) In 2024 zijn 77.596 zaken geregistreerd in huidige zaakoplossing waarvan 27.837 via een webformulier zijn gestart. In de gewenste situatie zal een gedeelte van deze zaken alleen worden geregistreerd in een vakapplicatie. Het klantportaal moet zaken vanuit verschillende bronnen inzichtelijk maken en de verwachting is dat het aantal zaken toeneemt.

69	Workflows	Kunt u bevestigen of de scope van de opdracht ook de implementatie en inrichting van workflows en zaakdossiers omvat? Indien dit het geval is: Om hoeveel workflows(types) en zaakdossiers gaat het naar verwachting, en kunt u aangeven om welke typen processen dit concreet gaat (bijvoorbeeld vergunningverlening, meldingen, subsidies, handhaving)?	In principe moeten alle gemeentelijke processen ingericht kunnen worden. Er zijn momenteel zo'n 180 workflows in gebruik. Dit zijn voornamelijk klantprocessen. In scope is het trainen en ondersteunen van de beheerders van de Gemeente Alkmaar bij de inrichting. Het doel is om bij de inrichting van de nieuwe oplossing meer te werken met standaarden waardoor het aantal verschillende workflows minder moet worden.
70	Raamovereenkomst 1.2.2	1.2.2: u schrijft dat u in 2025 gaat besluiten of het medewerkersportaal verder ontwikkeld wordt in Dynamics of dat u overgaat naar een OSS oplossing. Wij kunnen geen inschatting maken als dit soort keuzes niet gemaakt zijn - Kunt u bevestigen dat het medewerkerportaal geen onderdeel is van deze aanbesteding.	Zie ook beantwoording vraag 27: Inschrijvingsleidraad Pag 5. 1.2.2 In de inschrijvingsleidraad is beschreven: <i>"Het realiseren van een medewerker portaal waar Alkmaar in 2025 besluit of dit verder ontwikkeld wordt in Microsoft Dynamics of dat dit via een open source of low code oplossing ontwikkeld wordt."</i> Dit kan een deelopdracht worden bij de inrichting van het common ground platform, afhankelijk van de mogelijkheden.
71	Datamigratie	Wie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de bronsystemen bij migratie (dubbele of incomplete data)? Wordt hiervoor een data-cleanup door Alkmaar uitgevoerd of verwacht u dat van de opdrachtnemer?	De verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente. Daar waar de kwaliteit niet verantwoord is, zal zeker een data-cleanup noodzakelijk zijn
72	Samenwerking huidige leverancier en datamigratie	Hoe ziet de samenwerking met de huidige leverancier (XXLLNC) eruit? Wordt hier actieve medewerking en toegang tot exportbestanden gegarandeerd?	De gemeente verwacht hier geen problemen en hierover zijn goede afspraken in de exitstrategie.

73	Raamovereenkomst/Scope/training	In de scope punt training staat: “Omdat Alkmaar haar deskundigheid en expertise op open source wil ontwikkelen” Kunt u specificeren welke expertise Alkmaar binnen de organisatie wil ontwikkelen op het gebied van open source ? Gaat het om functioneel beheer en configuratie van de open source producten (bijvoorbeeld inrichten workflows, formulieren en rapportages), of gaat het ook om technische doorontwikkeling van de software (bijdragen aan broncode, ontwikkelen van nieuwe modules, bijdragen in GitHub)?	De focus van de ontwikkeling van Alkmaar ligt op het functioneel ontwerpen van de open source zoals inrichten workflows, formulieren, rapportages)
74	Raamovereenkomst/Context van de aanbesteding	Kunt u toelichten hoe u voor zich ziet dat de open source producten “altijd voldoen aan de laatste technische eisen vanuit wet- en regelgeving”? Bedoelt u hiermee dat opdrachtnemer een inspanningsverplichting heeft om wijzigingen in standaarden en wetgeving te volgen binnen een redelijke termijn? Of verwacht u een resultaatsverplichting waarbij opdrachtnemer moet garanderen dat de software permanent conform is, ook als wet- of regelgeving kort op de implementatie verandert? Hoe verhoudt deze eis zich tot het open source ontwikkelmodel, waarin doorontwikkeling plaatsvindt via een community en afhankelijk is van landelijke afspraken (bijv. Common Ground, VNG)?	De eis “altijd voldoen aan de laatste technische eisen vanuit wet- en regelgeving” is een inspanningsverplichting. Van de inschrijver wordt verwacht dat hij actief wijzigingen in wet- en regelgeving, standaarden en landelijke afspraken (zoals Common Ground, VNG-standaarden) volgt en deze binnen een redelijke termijn doorvoert. Een resultaatsverplichting om te allen tijde onmiddellijk conformiteit te garanderen is in het kader van het open source ontwikkelmodel niet uitvoerbaar en is derhalve niet beoogd.
75	Raamovereenkomst/Context van de aanbesteding	Indien gekozen wordt voor hosting door opdrachtnemer: geldt de eis van Nederlandse jurisdictie ook wanneer gebruik wordt gemaakt van Europese cloudproviders (bijv. Azure EU-regio's)?	Ja, de eis geldt ook bij Europese cloudproviders met een Amerikaanse moederorganisatie, juist vanwege jurisdictierisico's (o.a. CLOUD Act).

76	Raamoverkomst/Context van de aanbesteding	9. De raamovereenkomst luidt de volgende uitspraak: “Indien de gemeente Alkmaar ervoor kiest om de software zelf te hosten, vervalt deze eis voor de betreffende componenten”. Kunt u specificeren welke componenten de gemeente Alkmaar zelf wil hosten en welke door opdrachtnemer moeten worden gehost? Zonder dit onderscheid is het lastig om een correcte aanbieding te doen.	De bepaling over hosting creëert een optie, geen verplichting. Uitgangspunt is dat componenten standaard door opdrachtnemer worden gehost, tenzij de gemeente er bij een nadere opdracht voor kiest om zelf te hosten (bijv. in samenwerking met een hostingpartner). Deze keuze wordt per component en per fase gemaakt en is daarom niet vooraf vastgelegd. Voor de beoordeling vragen wij een aanbieding op basis van leverancier-gehoste componenten; de self-hostoptie is bedoeld als flexibiliteit na gunning.
77	Eis 1.1.5	In de aanbestedingsstukken wordt gesteld dat opdrachtnemer bij gunning een volledig werkende open source oplossing oplevert die alle onderdelen van de gewenste MijnOmgeving (MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten, MijnContactmomenten, MijnProfiel, MijnNotificatie, MijnProducten, MijnActies) omvat. Kan opdrachtgever bevestigen dat veel van deze onderdelen op dit moment geen bestaande open source producten zijn, maar services/concepten zoals beschreven door VNG Common Ground? Welke onderdelen verwacht opdrachtgever concreet als product beschikbaar te hebben bij gunning, en welke onderdelen worden pas later ontwikkeld in de landelijke community?	zie ook beantwoording vraag 57: Inschrijvingsleidraad, pag 6 tabel 2. De aanbesteding is gebaseerd op het ontwikkelen van het common ground platform voor Alkmaar. In de eisen zijn de onderdelen meegenomen die we ontwikkeld willen hebben. Daarom de keuze om samen te werken met een implementatiepartner op basis van een raamovereenkomst. zie beantwoording vraag 58: Onze eis is dat al deze services beschikbaar zijn voor eind 2027. In de POC zien wij graag terug hoe dit wordt gerealiseerd of wat al beschikbaar / mogelijk is.

78	Eis 2.6	Kunt u specificeren wat voor managementrapportages u bedoelt? Gaat het om: KPI's en totalen (doorlooptijden, aantallen, SLA's), of detailrapportages op zaak- of persoonsniveau? Hoe ziet opdrachtgever de eis "op basis van rechten" voor zich? Volstaat het dat rapportages alleen data ontsluiten die een gebruiker ook in de applicatie mag zien, of wordt een fijnmazig autorisatiemodel binnen de rapportagetool verwacht? Kan opdrachtgever bevestigen dat de verwachting is dat opdrachtnemer data ontsluit via API's, en dat rapportages worden gebouwd in een BI-tool die opdrachtgever kiest (bijv. PowerBI, Metabase), in plaats van dat opdrachtnemer zelf een managementrapportage-tool moet leveren er is geen Common Ground component beschikbaar die dergelijke functionaliteit bevat?	De managementrapportages hebben betrekking op onder andere: • Openstaande zaken; • Werkvoorraden per behandelaar of team; • Doorlooptijden en aantallen per zaaktype; • Gefactureerde leges. Rapportages mogen uitsluitend data tonen die de gebruiker ook in de applicatie mag zien. Een fijnmazig autorisatiemodel binnen de BI-tool is niet vereist, mits de ontsloten data al gefilterd is op basis van rechten. Opdrachtnemer ontsluit de benodigde data via API's conform de Common Ground-principes. De rapportages worden opgebouwd in een BI-tool naar keuze van de opdrachtgever (bijv. Power BI). Er wordt niet verwacht dat opdrachtnemer zelf een managementrapportagetool levert.
79	Eis 2.8	Deze eis bevat het heropenen van een zaak. Echter, volgens de GEMMA-architectuur en het ZGW-principe is een afgehandelde zaak niet heropenbaar, maar wordt vervolgwerk in een nieuwe, gerelateerde zaak verwerkt. Kunt u bevestigen dat dit concept bedoeld is als "het starten van een vervolgzaak"? Indien heropening echt gewenst is: hoe verhoudt dit zich tot archivering, audit-trails en wettelijke bewaartermijnen zoals gedefinieerd in de GEMMA-richtlijnen?	Als beheerder zou je wel een zaak moeten kunnen heropenen om fouten te herstellen. Hiervan moet wel een audittrail beschikbaar zijn. De beheerder bepaalt vervolgens wat de juiste afhandeldatum en bijhorende vernietigingsdatum moet zijn. Als er geen sprake is van een fout dan moet er een vervolg of gerelateerde zaak worden gestart.

80	Eis 2.10	Kunt u aangeven of de gemeente Alkmaar reeds beschikt over een postregistratie/DMS dat gescande documenten verwerkt? Indien ja: verwacht u dat opdrachtnemer een koppeling realiseert met dit systeem, in plaats van dat een geheel nieuwe werkbakfunctionaliteit wordt gebouwd in GZAC? Indien nee: volgens het patroon Platform Dienstverlening is het scannen en toewijzen van poststukken een apart component, dat nog niet gebouwd is. Bent u bereid deze component te laten ontwikkelen op OSS basis binnen sope van deze opdracht?	De gemeente heeft nu Kofax voor gescande documenten maar staat open voor een andere oplossing.
81	Eis 2.11	Dit patroon wijkt af van het VTB-patroon zoals toegepast binnen Platform Dienstverlening G4 + Dimpact. Ons doel is om niet per gemeente een nieuw patroon te maken, maar de landelijke standaard te volgen. Wilt u overwegen deze eis te laten vallen? Als praktische oplossing is het nu wel mogelijk om handmatig context te zetten: een behandelaar kan een bericht uit het klantportaal koppelen aan een bestaande of nieuwe zaak. Dit voorziet in de kernbehoefte (het koppelen), maar niet in de vorm van een volwaardige geautomatiseerde berichteninbox.	De gemeente is nieuwsgierig naar het patroon, dat is op dit moment onduidelijk. We laten de eis vooralsnog nog niet vervallen. Er wordt bedoeld wat jullie schrijven onder de praktische oplossing.

82	Eis 2.13	Maakt de gemeente Alkmaar reeds gebruik van een bestaande sjabloontool zoals SmartDocuments, Reporting Cloud of een vergelijkbare voorziening? Indien ja: verwacht opdrachtgever dat de oplossing hiermee wordt gekoppeld (bijvoorbeeld via standaardkoppelingen vanuit GZAC of OpenZaak)? Indien nee: verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer een nieuwe generieke sjabloonvoorziening levert binnen deze aanbesteding?	De huidige documentgenerator is Xential maar dit volstaat niet voor alles. De gemeente heeft nu ook document en emailsjablonen in haar huidige zaakoplossing en dit geldt ook voor de vakapplicaties.
83	Eis 2.17	Hoe ziet opdrachtgever deze eis in relatie tot het principe van zaakgericht werken (één zaak = één dossier = eigen audit trail)? Is opdrachtgever bereid deze eis te herzien of te vervangen door: “Mogelijkheid om via een geautomatiseerd proces of script meerdere zaken te updaten, mits elke zaak individueel wordt verwerkt conform de API-standaarden en loggingvereisten”? Of deze eis helemaal te laten vallen?	De eis wordt niet vervangen, maar de volgende omschrijving is er ter verduidelijking: "Mogelijkheid om als beheerder meerdere zaken te selecteren en in bulk een update (bijvoorbeeld update naar nieuwste versie werkproces, het wijzigen van een of meerdere kenmerken etc) te geven waarbij elke zaak individueel wordt verwerkt conform de loggingvereisten."

84	Eis 2.22	“De oplossing biedt de mogelijkheid een processtap/taak aan een behandelaar of aan een groep toe te wijzen.” Onze oplossing kent hierbij de volgende beperking: Een taak kan altijd maar één eigenaar hebben en wordt uiteindelijk aan één behandelaar toegewezen. Het is wel mogelijk om een taak beschikbaar te stellen in de werkvoorraad van een groep, zodat een behandelaar de taak kan oppakken. Kunt u bevestigen dat dit aansluit bij de bedoeling van de eis, of verwacht opdrachtgever dat een taak daadwerkelijk tegelijkertijd eigendom van meerdere personen kan zijn?	Wat de gemeente met de eis bedoelt, is dat een openstaande taak binnen een zaak (bijvoorbeeld een vergunningszaak) toegewezen moet kunnen worden aan een specifieke behandelaar of aan een groep. De behandelaar hoeft daarbij niet per se de zaakbehandelaar te zijn, maar kan verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van een specifieke processtap binnen de zaak. Wanneer een taak aan een groep wordt toegewezen, moet deze zichtbaar zijn in de werkvoorraad van die groep, zodat een behandelaar de taak actief kan oppakken. Uiteindelijk wordt de taak dan aan één persoon toegewezen als eigenaar. Dit sluit aan bij de werkwijze die u beschrijft. De gemeente bevestigt dat het niet noodzakelijk is dat een taak gelijktijdig eigendom heeft van meerdere personen. Het is voldoende dat een taak beschikbaar is voor een groep en door één behandelaar kan worden opgepakt.
85	Eis 2.20	Kunt u toelichten in welke situaties opdrachtgever verwacht dat een beheerder handmatig ingrijpt in de workflow? Gaat het om correcties van fouten, of om structureel procesmatig ingrijpen? Is opdrachtgever bereid de eis te herformuleren naar: “De beheerder kan in uitzonderingssituaties metadata of statussen corrigeren, mits dit volledig wordt gelogd en conform archiefwetgeving gebeurt”?	Dit gaat om correcties van fouten bijvoorbeeld door een storing is een betaalstatus niet verwerkt of men heeft vergeten iets toe te voegen aan het dossier van een inmiddels afgesloten zaak.

86	Eis 2.23	In het PvE staat: “Aan kunnen geven welke workflows standaard getoond worden op MijnAlkmaar en welke niet.” Kunt u bevestigen dat hier bedoeld wordt dat de gemeente per zaaktype of dienst/product kan bepalen of dit zichtbaar is in MijnAlkmaar? Zo nee, kunt u toelichten hoe opdrachtgever zich het tonen/verborgen houden van “workflows” in een burgerportaal voorstelt, aangezien workflows een interne inrichting zijn en niet rechtstreeks in de portaalinterface thuishoren?	Een zaaktype triggert een workflow en de status van de workflow moet inzichtelijk zijn op MijnAlkmaar. Via een setting moet bepaald worden welke zaaktypes wel of niet getoond worden op MijnAlkmaar.
87	Eis 2.56	Onze oplossing beschikt niet over deze functionaliteit out-of-the-box, en het ontwikkelen hiervan zou een vorm van maatwerk betekenen. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis niet noodzakelijk is voor de PoC, gezien het gaat om een relatief kleine, specifieke functionaliteit? Is opdrachtgever bereid deze eis als wens te beschouwen voor een latere fase, in plaats van als harde eis binnen deze aanbesteding?	Het doel van de PoC is om inzicht te geven in de werking van de kernfunctionaliteit en de technische architectuur, niet om alle externe koppelingen volledig gecertificeerd op te leveren. Zie ook antwoord Vraag 59. Echter zal Eis 2.56, niet meer binnen de PoC vallen maar blijft deze wel bestaan als eis.
88	Eis 2.71	In het PvE staat: “Er is sprake van versiebeheer op de documenten met de mogelijkheid om eerdere versies te openen of te herstellen.” Kunt u bevestigen dat “herstellen” hier betekent dat een nieuwe documentversie wordt aangemaakt op basis van een eerdere versie, en dat het niet mogelijk is om een bestaande versie te overschrijven? Dit is conform de ZGW-standaarden en de Archiefwet, waarin documenten en versies altijd onwijzigbaar bewaard blijven.	Dat is correct.

89	Eis 2.72	In het PvE staat: “Het is mogelijk om relaties/betrokkenen toe te voegen aan het proces met de mogelijkheid om deze te machtigen voor het inzien van de zaak.” Kunt u bevestigen dat het toevoegen van betrokkenen aan een zaak conform de ZGW-standaarden (OpenZaak) bedoeld is? Voor het tweede deel (“machtigen voor inzage”): kunt u aangeven welk open source component dit volgens opdrachtgever moet leveren, aangezien er op dit moment geen landelijke open source machtigingenvoorziening beschikbaar is? Is opdrachtgever bereid deze eis te verplaatsen naar een toekomstig traject (bijvoorbeeld IKO of een nog te ontwikkelen machtigingencomponent)?	Het toevoegen van betrokkenen aan een zaak kan inderdaad volgens de ZGW standaarden. Als er geen open source component is dan moet de aangeboden oplossing wel voldoen aan de standaard API 's van CG. Een IKO of nog te ontwikkelen machtigingencomponent moet dan voor deze functionaliteit worden ingericht als onderdeel van de aanbesteding.
----	----------	--	--

90	Eis 2.73	Kunt u bevestigen dat “GBA-V” hier onjuist is en dat wordt bedoeld: Haal Centraal BRP als voorziening voor natuurlijke personen? Kan opdrachtgever bevestigen dat de authenticatie en validatie van de aanvrager plaatsvindt in het portaal of machtigingen-/IKO-component, en dat GZAC/OpenZaak alleen de reeds gevalideerde aanvrager als betrokkene in de zaak registreert? Voor de PoC: volstaat het dat opdrachtnemer kan aantonen dat een workflow kan starten met een aanvrager die door een extern component (bijv. portaal of formulier) reeds gevalideerd is, zonder dat GZAC zelf een koppeling naar BRP/KvK hoeft te bouwen?	Wij bevestigen dat met “GBA-V” in deze context Haal Centraal BRP (LV) wordt bedoeld als voorziening voor natuurlijke personen. De authenticatie en validatie van de aanvrager plaatsvindt in het portaal en/of een machtigingen-/IKO-component (bijv. via DigiD, eHerkenning of Entra ID). GZAC/OpenZaak registreert vervolgens de reeds gevalideerde aanvrager als betrokkene in de zaak; GZAC/OpenZaak voert zelf geen primaire identiteitsvaststelling uit. Voor de Proof of Concept (PoC) volstaat het dat Inschrijver aantoont dat een workflow kan starten met een extern gevalideerde aanvrager (bijv. vanuit portaal of formulier), zonder dat GZAC/OpenZaak in de PoC zelf een directe koppeling naar BRP/KvK hoeft te bevatten. De PoC beoordeelt kernfunctionaliteit en architectuur; productie-koppelingen worden in het implementatietraject gerealiseerd conform de eisen. Hoewel Haal Centraal BRP (LV) wordt gebruikt als voorziening voor het raadplegen van persoonsgegevens, ondersteunt deze API op dit moment nog geen mutatieberichten. Gemeente Alkmaar ontvangt mutaties nog via een gegevensmakelaar die is gekoppeld aan de traditionele GBA-V. Mutatiefunctionaliteit via Haal Centraal is voorzien in een latere fase van de landelijke roadmap. Dit aspect wordt meegenomen in het implementatietraject.
91	Eis 2.80	Bedoelt opdrachtgever hiermee dat de oplossing moet kunnen integreren met een print- en mailstraat (automatische verzending), of gaat het om de mogelijkheid dat een medewerker een document downloadt en handmatig print voor verzending per post? Indien automatische verzending wordt bedoeld: kan	Op dit moment gebruikt de gemeente voor automatische verzending Postex voor en dit contract loopt volgend jaar af. De gewenste situatie is koppelen met Postex of een soortgelijke oplossing.

		opdrachtgever specificeren met welke postvoorziening of leverancier gekoppeld moet worden, en of dit binnen de scope van deze aanbesteding valt?	
92	Eis 2.85	Kunt u bevestigen dat opschorten van een zaak wordt ingericht als een zaakstatus binnen het zaaktypecatalogus (bijvoorbeeld status “Opgeschort” met toelichting), conform de ZGW-standaarden? Of verwacht opdrachtgever dat hiervoor een aparte voorziening wordt gerealiseerd?	De gemeente bevestigt dat het een zaakstatus met toelichting is, maar deze statuswijziging heeft wel impact op geplande en gerealiseerde einddatum.
93	Eis 2.86	Kunt u toelichten hoe opdrachtgever de eis “De status zien van de betaling (Betaald, niet betaald)” ziet? Bedoelt u dat de zaak alleen een betaalstatusveld toont, of verwacht u een volledige koppeling met een PSP? Met welke Payment Service Provider moet deze koppeling worden gerealiseerd? Wordt deze door de gemeente geleverd, of verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer dit regelt? Is opdrachtgever akkoord dat er meerdere statussen kunnen bestaan (bijvoorbeeld in behandeling, betaald, mislukt, teruggestort), in plaats van alleen betaald/niet betaald?	Centric eDiensten heeft een koppeling met Ogone voor betalingen. De status van de betaling in Ogone wordt doorgezet naar Centric Burgerzaken. De berichten die worden verstuurd zijn in behandeling, betaling akkoord, en betaling afgebroken. Voor de status in behandeling geldt dat de status op later moment door de koppeling kan worden aangepast naar betaald of niet betaald. In de huidige situatie zijn er meer online aanvragen met betalingsverplichting, die niet via eDiensten gaan. Ook dit gaat via een Ogone koppeling. Opdrachtgever levert de benodigde informatie om te koppelen. In het klantportaal moet de aanvrager de betaalstatus zien en de behandelaar moet ook zijn werkomgeving de betaalstatus van de zaak kunnen zien. Het tonen van meerdere statussen is akkoord.

94	Eis 2.87	Kunt u specificeren wat opdrachtgever verstaat onder “veel” en “grote” bestanden? Gaat het om aantal documenten per zaak (bijv. 100, 1.000, 10.000)? Of om bestandsomvang (bijv. 10 MB, 100 MB, 1 GB per document)? Welke prestatie-indicatoren hanteert opdrachtgever? Bijvoorbeeld maximale laadtijd, zoekrespons, of uploadtijden? Hoe verhoudt deze eis zich tot het uitgangspunt van datagedreven werken binnen Common Ground, waar nadruk ligt op gestructureerde gegevens en metadata i.p.v. onbeperkte opslag van grote bestanden?	Bij omgevingsvergunningen kan een zaak tot ca. 1.000 documenten bevatten, waarvan enkele bestanden 10–50 MB groot zijn. Een medewerker moet zo’n zaak zonder merkbare vertraging kunnen openen en bewerken. Prestatie-indicatoren (richtlijn) • Laadtijd zaakdossier: < 5 seconden voor initiële weergave van metadata en startscherm; • Zoekrespons: < 2 seconden voor standaard zoekopdrachten binnen een zaak; • Upload/download: bestanden tot 50 MB zonder time-out, met progressieve feedback; • Batchverwerking: bulk-upload van meerdere bestanden (bijv. 20–50 stuks) moet stabiel verlopen; • Schalingsoptie: oplossing moet aantoonbaar schaalbaar zijn voor grotere volumes (bijv. 10.000 documenten) zonder fundamentele herbouw. Deze waarden zijn indicatief en worden gebruikt om te toetsen of de oplossing geschikt is voor praktijkcases.
95	Eis 2.90	Kunt u specificeren wat opdrachtgever bedoelt met “grote bestanden”? Wat is de maximale bestandsgrootte (bijv. 50 MB, 250 MB, 1 GB)? En om hoeveel bestanden per zaak gaat het gemiddeld of maximaal? Via welk kanaal verwacht opdrachtgever dat deze grote bestanden worden ontvangen of verzonden?	De gemeente heeft geen specifieke eis tav een kanaal of oplossing, maar het moet mogelijk zijn om één of meer bestanden uit bijvoorbeeld een bouwdoossier te kunnen delen met aanvrager of betrokkenen bij een zaak.

96	Eis 3.27	Kunt u toelichten welke onderdelen van TMLO/MDTO opdrachtgever concreet verwacht dat worden ondersteund? Betreft dit de volledige set metadata, of alleen de elementen die relevant zijn voor zaakgericht werken en archivering? Kan u bevestigen dat voor de PoC volstaat dat de oplossing metadata kan vastleggen conform de ZGW-standaarden, en dat aansluiting op TMLO/MDTO pas in een latere fase (bij koppeling met e-Depot) kan worden onderzocht?	Het betreft alle onderdelen van de TMLO. De gemeente werkt volgens het principe van archive by design. Dat houdt in dat alle onderdelen (lees hier de metadata) die verplicht of verplicht i.v.t. tijdens het proces al moeten kunnen worden vastgelegd. Dit geldt ook voor de onderdelen van de MDTO.
----	----------	---	---

97	Eis 3.28	Wij willen erop wijzen dat migratie van lopende zaken uit een bestaand zaakstelsel naar een nieuwe workflow zeer complex is en een groot risico op fouten en falen met zich meebrengt. Naast technische uitdagingen spelen de volgende problemen: • Processen sluiten niet aan: een zaak die in het oude stelsel halverwege een procespad zit, kent geen directe vertaling naar een nieuwe workflow. Bijvoorbeeld: een omgevingsvergunning die in het oude stelsel al in bezwaar zit, kan niet zomaar in een nieuw stelsel in dezelfde fase worden geplaatst. Dit leidt tot inconsistentie en verlies van procesinformatie. • Data en metadata zijn niet te koppelen: statuscodes, dossierstructuren en documentclassificaties verschillen per stelsel. Bij migratie moet dit kunstmatig worden vertaald, wat leidt tot verkeerde statussen of ontbrekende gegevens. Bijvoorbeeld: een “in behandeling”-status in stelsel A betekent niet hetzelfde als “beoordeeld” in stelsel B. • Audittrail en archivering worden doorbroken: een zaak die in stelsel A begint en in stelsel B eindigt heeft geen aaneengesloten dossier. Dit is moeilijk te verantwoorden richting Archiefwet, selectielijst en accountants. Een voorbeeld: documenten die in het oude stelsel zijn toegevoegd, verliezen bij migratie hun samenhang met later genomen besluiten in het nieuwe stelsel.	De opdrachtgever en de klant moeten nog voor een aantal jaren via het portaal toegang tot afgesloten dossiers houden en dat vraagt om een oplossing omdat ons huidige zaakstelsel niet meer actief is na 2027. Dat nieuwe zaken opgestart worden in de nieuwe omgeving, dat komt overeen met de gedachte, maar wel met de oplossing dat er een koppeling bestaat met de achterliggende (lopende) dossiers in het voormalige zsnl of een andere archiefomgeving zodat er eenvoudig inzicht gegeven kan worden in de lopende en afgesloten dossiers . Het implementatie- en migratieplan biedt de mogelijkheid om daarin de mogelijke scenario's aan te geven.
----	----------	---	---

	• Rollen en rechten verschillen: autorisaties zijn per systeem verschillend ingericht. Bij migratie kunnen zaken verkeerd worden toegewezen, met als risico dat onbevoegde medewerkers toegang krijgen. • Triggers en termijnen vervallen: bij migratie van lopende zaken kunnen doorlooptijden en wettelijke beslistermijnen niet correct worden overgenomen. Dit kan leiden tot het overtreden van wettelijke termijnen en aansprakelijkheid voor de gemeente. • Geen standaardvoorziening: De visie van Common Ground richt zich op het loskoppelen van gegevens van applicaties, het inzetten van herbruikbare componenten (zoals OpenZaak en Documenten API) en een stapsgewijze transitie naar een nieuwe informatievoorziening. In deze visie worden lopende zaken niet gemigreerd naar nieuwe workflows: processen en data sluiten namelijk niet één-op-één aan, en er bestaat binnen Common Ground geen standaardvoorziening hiervoor. Dit betekent dat de gehele migratie een maatwerktraject wordt, met hoge kosten en weinig garantie op succes. Gelet op bovenstaande constateren wij dat de kans op fouten groot is en de uitvoerbaarheid beperkt. In de praktijk kiezen gemeenten er meestal voor om lopende zaken in het oude systeem af te ronden en alleen nieuwe zaken in de nieuwe omgeving te starten. Kan opdrachtgever evalueren op basis van de	
--	---	--

		bovenstaande argumenten dat ook hier de gekozen aanpak mag zijn: lopende zaken worden afgehandeld in het huidige systeem, nieuwe zaken starten in de nieuwe oplossing?	
--	--	---	--

98	Eis 4.1	In het PvE staat dat de software compatibel moet zijn met de Microsoft Cloud-infrastructuur. Dit lijkt in tegenspraak met de uitgangspunten van Common Ground (open source, cloud-agnostisch, herbruikbaar) en met de eis dat de software onder Nederlandse jurisdictie moet draaien. • Kan u bevestigen dat deze eis geen verplichting inhoudt om uitsluitend op Microsoft Cloud te hosten, maar dat ook andere cloud-omgevingen toegestaan zijn (bijvoorbeeld AWS in Nederland, Nederlandse cloud-aanbieders of self-hosted Kubernetes)? • Kan u tevens specificeren of de eis enkel ziet op het technisch kunnen draaien op Azure (cloud-native) of dat ook een volledige afhankelijkheid van Microsoft-services wordt bedoeld?	De eis “compatibel met de Microsoft Cloud-infrastructuur” houdt géén verplichting in om uitsluitend op Microsoft Azure te hosten. Ook andere cloudomgevingen of self-hosted (bijv. AWS in NL, Nederlandse aanbieders of self-hosted Kubernetes) zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de jurisdictie-/dataprotectie-eisen uit het PvE en aan onze beveiligings- en architectuurkaders. Met “compatibel” bedoelt de gemeente dat de oplossing interoperabel is met onze Microsoft-omgeving (o.a. IAM/SSO en integratiepatronen) en cloud-agnostisch kan worden ingezet conform Common Ground (API-first, open standaarden). Dit impliceert niet dat de oplossing volledig afhankelijk moet zijn van Azure-specifieke PaaS-diensten.
----	---------	--	--

99	Eis 4.12	Kunt u bevestigen dat dit een inspanningsverplichting betreft en geen absolute garantie? In de praktijk kan nooit 100% worden gegarandeerd dat herstel binnen 24 uur plaatsvindt en dat er maximaal 1 werkdag dataverlies optreedt, aangezien dit afhankelijk is van externe factoren (hardware, netwerk, menselijke fouten, calamiteiten). Het is wel mogelijk om voorzieningen te treffen waarmee dit niveau van beschikbaarheid en herstel realistisch en aantoonbaar haalbaar wordt gemaakt.	De gemeente is zich ervan bewust dat in de praktijk nooit 100% kan worden gegarandeerd dat herstel binnen 24 uur plaatsvindt en dat maximaal 1 werkdag aan data verloren gaat. Externe factoren zoals hardwarestoringen, netwerkproblemen, menselijke fouten of calamiteiten kunnen van invloed zijn op het herstelproces. De bedoeling van de eis is dat opdrachtnemer: • voorzieningen treft (zoals back-upstrategieën, redundantie, monitoring en herstelprocedures) die het realistisch en aantoonbaar haalbaar maken om binnen deze grenzen te herstellen; • een herstelstrategie hanteert die is gebaseerd op gangbare normen zoals RTO (Recovery Time Objective) en RPO (Recovery Point Objective), afgestemd op de genoemde termijnen; • in staat is om via documentatie, testscenario's of audits aan te tonen dat deze doelstellingen onder normale omstandigheden haalbaar zijn. De eis is dus bedoeld als een operationeel uitgangspunt voor beschikbaarheid en continuïteit, niet als een resultaatsverplichting onder alle omstandigheden.
----	----------	---	---

100	Eis 4.23	“Zaakoplossing(en).nl”: onduidelijk wat u bedoelt. Bedoelt u Zaaksysteem.nl (product) of generieke ZGW-koppelingen? Kunt u dit specificeren? E-mailintegratie In het PvE staat “E-mailintegratie (versturen en ontvangen)”. Bedoelt opdrachtgever hiermee uitsluitend uitgaande e-mailnotificaties vanuit de oplossing (bijv. via SMTP/API), of ook de volledige verwerking van inkomende e-mail (inclusief spamfiltering, viruscheck, journaling en het koppelen aan zaken)? Kan opdrachtgever specificeren welke e-mailvoorziening (bijv. Microsoft Exchange/Outlook, Postfix, andere) in gebruik is en of deze binnen scope van de opdrachtnemer valt? PostEx Voor PostEx is het onduidelijk of opdrachtgever verwacht dat de oplossing: uitsluitend documenten kan aanbieden aan de PostEx-dienst, of dat opdrachtnemer ook verantwoordelijk wordt voor de volledige integratie inclusief verzending, retourstatussen en track & trace. Kan opdrachtgever dit verduidelijken? Xential Voor Xential (documentgeneratie) geldt dat dit vaak al centraal binnen de gemeente is ingericht. Kan opdrachtgever bevestigen of er al een Xential-	Met “Zaakoplossing(en).nl” bedoelen wij generieke ZGW-koppelingen conform de Common Ground-architectuur, zoals de Zaak-, Documenten- en Objecten-API's. Het betreft dus niet het specifieke product Zaaksysteem.nl. De eis “E-mailintegratie (versturen en ontvangen)” betreft: Uitgaande e-mailnotificaties vanuit de oplossing (bijv. via SMTP of API). Verwerking van inkomende e-mail is optioneel en afhankelijk van de inrichting van de gemeente. Indien ondersteund, verwachten wij koppeling aan zaken (bijv. via journaling of mailboxkoppeling), maar niet dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor spamfiltering of viruscontrole. De oplossing moet documenten kunnen aanbieden aan de PostEx-dienst. De volledige integratie (zoals verzending, retourstatussen en track & trace) is niet verplicht, maar mag als optionele functionaliteit worden aangeboden. Er is binnen de gemeente reeds een centrale Xential-omgeving beschikbaar. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de oplossing aansluit via de standaardkoppeling. Binnen de Common Ground-architectuur geldt dat vakapplicaties zoals Lumen/Civitas, Centric-applicaties, Zorgned, Ivengi Easyfunders zelf verantwoordelijk zijn voor aansluiting op de datalaag via de ZGW-standaarden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de gestandaardiseerde datalaag, niet voor het ontwikkelen van maatwerk-koppelingen met deze vakapplicaties.
-----	----------	--	---

	omgeving beschikbaar is, en dat van opdrachtnemer alleen verwacht wordt dat de oplossing hierop aansluit via de standaardkoppeling, en niet dat opdrachtnemer een nieuwe Xential-omgeving moet inrichten? Verantwoordelijkheid aansluiting In de lijst staan verschillende vakapplicaties (zoals Lumen/Civitas, Centric-applicaties, Zorgned, Ivengi Easyfunders). Binnen de Common Ground-architectuur is het uitgangspunt dat vakapplicaties zelf aansluiten op de datalaag via de ZGW-standaarden. Kan u bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor het realiseren van die koppelingen bij de leveranciers van de vakapplicaties ligt, en dat opdrachtnemer alleen verantwoordelijk is voor het ondersteunen van de gestandaardiseerde datalaag (bijv. Zaak-, Documenten- en Objecten-API's)? Rol opdrachtnemer Wij zijn uiteraard bereid de gemeente en leveranciers van vakapplicaties te ondersteunen bij de inrichting en het testen van koppelingen met de datalaag. Kan u bevestigen dat het ontwikkelen van maatwerk-koppelingen met specifieke vakapplicaties buiten scope van deze aanbesteding valt? En voor de beeldvorming een specifieke lijst van vakapplicatie aanbrengen die moeten aansluiten op de datalaag.	
--	---	--

101	Eis 5.16	Onze oplossing is ingericht op Policy-Based Access Control (PBAC). Dit sluit aan bij de principes van Common Ground, omdat autorisatie hier niet alleen op rollen maar ook op kenmerken van zaken, documenten en context wordt gebaseerd. PBAC biedt daardoor meer flexibiliteit en fijnmazigheid dan klassiek RBAC. Het is belangrijk te vermelden dat GZAC op korte termijn niet zal worden omgezet naar RBAC. De doorontwikkeling in de community gaat juist verder op PBAC. Kan u bevestigen dat PBAC als alternatief voor RBAC wordt geaccepteerd? Bent u bereid de eis te herformuleren naar: “De oplossing ondersteunt autorisatie op basis van rollen en/of policies, zodat toegangsrechten dynamisch en contextafhankelijk kunnen worden ingericht”?	De gemeente bevestigt dat PBAC als alternatief voor RBAC word geaccepteerd.
102	Eis 5.19	Onze oplossing (GZAC) is ingericht op Policy-Based Access Control (PBAC). Dit biedt een fijnmaziger autorisatiemodel dan klassiek RBAC, omdat toegang afhankelijk kan worden gemaakt van kenmerken van zaken en documenten (zoals zaaktype, status, vertrouwelijkheid, relatie van gebruiker tot de zaak). Kan u bevestigen dat PBAC als gelijkwaardig of beter alternatief voor RBAC wordt geaccepteerd? Bent u bereid deze eis te herformuleren naar: “De oplossing ondersteunt autorisatie volgens het principe van least privilege. Dit kan worden ingericht via rollen en/of policies, waarbij autorisaties CRUD-	Zie antwoord vraag 101.

		rechten en contextafhankelijke regels kunnen omvatten.”	
103	Eis 5.24	Onze oplossing ondersteunt dit principe, maar werkt primair met Policy-Based Access Control (PBAC). Dit is een modernere autorisatiemethode waarmee rechten niet alleen per module of functie worden vastgelegd, maar ook dynamisch op basis van kenmerken van zaken, documenten en gebruikers. Dit sluit beter aan op de principes van Common Ground en biedt een fijnmaziger vorm van least-privilege. Kan u bevestigen dat PBAC als gelijkwaardig of beter alternatief wordt geaccepteerd? Is opdrachtgever bereid de eis te herformuleren naar: “De oplossing ondersteunt autorisatie volgens het principe van least privilege. Dit kan worden ingericht via rollen en/of policies. Er is een overzicht beschikbaar van gebruikers en hun toegekende autorisaties.”	Zie antwoord vraag 101.

104	Eis 5.25	Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis uitsluitend betrekking heeft op uitgaande mailnotificaties die door de oplossing worden verstuurd, en niet op het volledige gemeentelijke maildomein? Kan opdrachtgever bevestigen dat de gemeente zelf verantwoordelijk blijft voor het beheer van DNS-records (SPF, DKIM, DMARC, DANE), en dat opdrachtnemer slechts de applicatie configureert om mail via de gemeentelijke mailserver of broker te versturen? Bent u bereid de eis te herformuleren naar: “Mail die vanuit de oplossing wordt verzonden kan zodanig worden ingericht dat deze voldoet aan de door opdrachtgever ingestelde beveiligingsmaatregelen (SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS/DANE)”?	De gemeente bevestigt dat Eis 5.25 uitsluitend betrekking heeft op uitgaande mailnotificaties die door de oplossing worden verstuurd, en niet op het volledige gemeentelijke maildomein. De gemeente blijft verantwoordelijk voor het beheer van DNS-records (SPF, DKIM, DMARC, DANE). Opdrachtnemer configureert de oplossing zodanig dat mail wordt verzonden via de gemeentelijke mailserver of broker, conform de door opdrachtgever ingestelde beveiligingsmaatregelen.
105	Eis 5.13	In het PvE staat dat de audittrail o.a. ook locatie en apparaat moet loggen. Wij kunnen bevestigen dat onze oplossing een niet-muteerbare audittrail biedt voor de genoemde acties (raadplegen, creëren, ophalen uit externe bron, wijzigen, verwijderen). Deze auditlogs zijn bruikbaar voor audits en accountantscontroles en inzichtelijk te maken voor geautoriseerde gebruikers. Kan u bevestigen dat het niet noodzakelijk is om locatie en apparaat te loggen, aangezien dit niet standaard wordt gevraagd in de BIO en bovendien privacyrisico's oplevert?	Zowel BIO1 (12.4.1.1) als BIO2 (8.15.2) schrijven voor dat logregels o.a. het gebruikte apparaat en, waar mogelijk, werkstation/locatie moeten bevatten. De eis blijft dus onverkort van kracht; hostnaam/IP geldt hierbij als proportionele invulling.

106	Wens 7.5	Kunt u deze wens nader specificeren?	Soms wordt een transactie niet getriggert of bevat de transactie een fout. Een beheerder moet in zo'n geval handmatig het juiste koppelbericht kunnen starten. Bijvoorbeeld na het insturen van het webformulier is er geen zaak aangemaakt in een backoffice applicatie of er is bij het afsluiten van een zaak geen bericht gestuurd naar mijn overheid lopende zaak. Zonder de triggerende actie opnieuw uitvoeren willen we de transactie kunnen uitvoeren met eventueel een aanpassing aan de inhoud van het bericht.
-----	----------	--------------------------------------	--