

Nota van inlichtingen 1 – ECD Systemen – Nederlands Veteraneninstituut (NLVi)

Datum: donderdag 29 januari 2026

Begin nota van inlichtingen:

Nr	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Selectieleidraad				
1.	6	2.1	Het is voor de leverancier niet exact duidelijk hoe SDB-groep en ViaConnect zich tot elkaar verhouden. Kunt u bevestigen dat met deze leveranciers afspraken zijn gemaakt over de inzet en coöperatie bij het migreren van data vanuit de bestaande systemen en het NLVI daarbij de coördinatie c.q. het maken van de afspraken en financiële condities regelt?	Het NLVi voert de regie richting deze leveranciers en met hen zijn afspraken gemaakt over de noodzakelijke medewerking. Eventuele (meer)kosten en condities hiervan worden in overleg bepaald tijdens de implementatiefase.
2.	6-8	§2.3 , §2.10	Kan NLVi aangeven welke toezichthouders zij verwacht dat gedurende de uitvoering van de opdracht feitelijk toezicht houden op het ECD-systeem en de bijbehorende dienstverlening (bijvoorbeeld Defensie/NBIV, Autoriteit Persoonsgegevens, IGJ, Rijksinspectie Digitale Infrastructuur of andere relevante inspecties)?	<p>Het Nationaal Bureau Industrieveiligheid (NBIV) zal actief toezien op naleving van ABRO-bepalingen en autorisatie van de Gegadigde.</p> <p>De accountant (ten tijde van de aanbesteding is dit KPMG) ziet periodiek toe op de naleving van informatie veiligheid, governance, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de bedrijf kritische ICT-systemen.</p> <p>Het NLVi maakt op eigen initiatief gebruik van de diensten van een onafhankelijke PENTester. Van de opdrachtnemer wordt onvoorwaardelijke medewerking hieraan verwacht, en het treffen van doeltreffende mitigerende maatregelen in het geval kwetsbaarheden worden aangetroffen.</p> <p>Eventuele andere toezichthouders volgen uit de toepasselijke wetten en vallen buiten de reikwijdte van deze stukken.</p>
3.	6-8	§2.3, §2.5	Indien toezichthouders tijdens de uitvoering van de opdracht tegenstrijdige richtlijnen of interpretaties hanteren, welk proces van afstemming en besluitvorming volgt NLVi dan in samenwerking met de opdrachtnemer om tot een gedragen oplossing te komen?	Conceptueel geldt dat NLVi bij tegenstrijdige eisen in overleg met opdrachtnemer, de relevante toezichthouder(s) NBIV en eventueel Defensie als opdrachtgever een passende en proportionele oplossing zal zoeken, die vervolgens – waar nodig – in overleg en schriftelijk wordt vastgelegd in de SLA, DAP of addendum op de overeenkomst.
4.	6–8	§2.3, Bijlage 7	Wie wordt binnen het kader van ABRO 2026 formeel aangemerkt als opdrachtgever voor deze aanbesteding (NLVi of Defensie), en wie is daarmee bevoegd om kaders, interpretaties en eventuele uitzonderingen vast te stellen?	Zie voor de juiste definities van Opdrachtgever en Opdrachtnemer op pagina 43 van Staatscourant 2025 nr. 42214 9 december 2025.

				De ABRO-norm is het kader waarbinnen gehandeld moet worden. Interpretaties worden, bij twijfel, in de driehoek (Gegadigde/ Aanbestedende dienst/ NBIV) besproken. Uiteindelijk bepaald NBIV of een autorisatie wordt afgegeven.
5.	6–8	§2.3, Bijlage 7	Indien binnen het kader van ABRO 2026 voor deze aanbesteding een opdrachtgever wordt aangewezen (bijvoorbeeld NLVi of Defensie), kan NLVi aangeven welke ABRO-eisen en eventuele aanvullende interne beleidskaders voor deze aanbesteding door of namens die opdrachtgever van toepassing worden verklaard?	Zie vraag 4 met de toelichting op de definities opdrachtgever. Het ‘Te Beschermen Belangen’ is door Defensie bepaald op categorie TBB4/DV. De ABRO beschrijft alle eisen die in beginsel van toepassing zijn. Aanvullende eisen worden opgenomen in het Programma van Eisen welke in de volgende fase wordt vastgesteld.
6.	6–8 en 13	§2.3, §2.13, Bijlage 7	De ABRO 2026 betreft een recent vastgesteld normenkader dat gedurende de looptijd van de overeenkomst kan wijzigen als gevolg van aanpassingen in wet- en regelgeving of beleidsmatige ontwikkelingen. Kan NLVi toelichten hoe wordt omgegaan met wijzigingen in ABRO-eisen gedurende de looptijd van de overeenkomst, en via welk proces deze wijzigingen worden beoordeeld, geïmplementeerd en contractueel geborgd?	In paragraaf 2.13 van de selectieleidraad is een herzieningsclausule opgenomen op grond van art. 2.163c Aw2012. Deze bepaalt onder meer dat NLVi gedurende de looptijd de overeenkomst kan wijzigen als direct gevolg van aanpassingen in relevante wet- en regelgeving, en dat dergelijke wijzigingen tijdig met opdrachtnemer zullen worden gecommuniceerd. Dit geldt ook voor wijzigingen in ABRO-eisen. Conceptueel ligt het voor de hand dat wijzigingen in ABRO-eisen eerst worden beoordeeld door NLVi (eventueel met NBIV/Defensie), vervolgens in overleg met opdrachtnemer worden geïnventariseerd en daarna – waar nodig – via een contractwijziging, aangepaste SLA of DAP formeel worden vastgelegd. De ABRO 2026 is vastgesteld door de overheid. Als er wijzigingen komen dan wordt een nieuwe versie van de ABRO vastgesteld.
7.	6–8 en 14–15	§2.3, §3.3	Kan NLVi toelichten hoe het NBIV/BIV-screeningproces (waaronder <i>access-to-site</i> en <i>DV/TBB4</i>) praktisch is ingericht, welke eisen vooraf bekend zijn, en op welk moment in het traject (voor, tijdens of na inschrijving/implementatie) deze screening plaatsvindt?	In §3.3 is aangegeven dat voor ABRO-autorisatie een doorlooptijd geldt van ca. 4 maanden voor “access-to-site” en ca. 8 maanden voor DV/TBB4, en dat dit traject start vanaf de implementatiefase (met een “ABRO QuickScan check” rond de gunningsfase). Bijlage 12 bevat het format Beveiligingsplan Access-to-site; hierin worden de gegevens en verantwoordelijkheden vastgelegd (beveiligingsfunctionaris, vertrouwensfuncties, geen opslag van bijzondere informatie op niet-geautoriseerde locaties, etc.). Samengevat: de formele screening (access-to-site en DV/TBB4) vindt plaats ná gunning en in aanloop naar/parallel aan de implementatiefase, op basis van ABRO en het beveiligingsplan (Bijlage 12).
8.	6–8 en 19–21	§2.3, §5.2, §6.5, §2.10	Kan NLVi verduidelijken welke consequenties verbonden zijn aan (gedeeltelijke) ABRO non-compliance tijdens de uitvoering van de overeenkomst, en hoe daarbij onderscheid wordt gemaakt tussen structurele non-compliance en incidentele afwijkingen, bijvoorbeeld als gevolg van onjuist handelen door individuele medewerkers?	Conceptueel geldt dat NLVi en/of NBIV per geval zal beoordelen of sprake is van een incidentele afwijking (bijvoorbeeld fout van een medewerker, te herstellen) of van structurele non-compliance (bijv. structureel niet voldoen aan beveiligingseisen). Bij incidentele afwijkingen zal primair herstel en aanvullende beheersmaatregelen worden verlangd; bij structurele non-compliance kunnen – naast herstel – zwaardere maatregelen volgen (zoals opschorting of ontbinding ex art. 10 Overeenkomst). De precieze beoordeling vindt plaats per situatie, in lijn met ABRO en de contractuele bepalingen.
9.	6–8, 20–21	§2.3, §5.4, Bijlage 7	Is het, met inachtneming van ABRO 2026 zoals gepubliceerd en opgenomen in Bijlage 7, toegestaan om	Als met de vraag ABRO-eis 5.1.4. (Bijlage 7) wordt bedoeld kan na recente afstemming met NBIV het volgende worden gesteld;

			(onderdelen van) de dienstverlening binnen de Europese Economische Ruimte (zoals documentopslag en dataverwerking) te laten plaatsvinden zonder dat dit per definitie als non-compliant wordt aangemerkt?	Het NLVi keurt het gebruik van (onderdelen van) diensten buiten NL én binnen de EER goed. Met dien verstande dat het de voorkeur van het NLVi geniet deze binnen NL te behouden.
10.	6–8 en 23–24	§2.3, §5.5	Kan NLVi toelichten hoe binnen het kader van ABRO 2026 wordt omgegaan met fysieke versus logische/virtuele scheiding van systemen bij rubricering TBB4 (en indien van toepassing TBB3/2/1), en of dit afwijkt van eerdere interpretaties onder ABDO 2019?	Binnen deze aanbesteding geldt dat opdrachtnemer moet voldoen aan ABRO 2026 op niveau TBB4, inclusief de daarin vastgelegde eisen omtrent segmentatie, datacenters en scheiding van omgevingen. Als de vraag is of een SAAS (multi-tenant) omgeving een ABRO-autorisatie kan krijgen, dan is het antwoord ja, met dien verstande dat; De opdrachtnemer is als CSP verantwoordelijk voor de verdere beveiliging van de data en zal worden getoetst aan de eisen die in ABRO staan.
11.	7	2.3	U geeft de groepen gebruikers aan en hun 'rollen'. Tijdens het ABDO-gesprek gaf u aan dat het BSN momenteel niet verplicht is / niet geregistreerd wordt. Voor meldingen begrijpen wij deze keuze. Voor dossiervorming, multidisciplinaire samenwerking en de (eventuele) levering van zorg of maatwerkvoorzieningen, is het hanteren van het BSN in de praktijk gebruikelijk en vanuit rechtmatigheid, eenduidige identificatie en ketensamenwerking veelal noodzakelijk. U geeft hierover aan dat hierover een beleidsmatige afweging loopt. Kan u bevestigen dat de keuze (het wel gebruiken van BSN) genomen wordt vóór de uiterlijke inschrijftermijn of kan u bevestigen dat inschrijvers in hun oplossing mogen uitgaan van ondersteuning van het BSN?	In dit licht, ligt het voor de hand dat het ECD technisch in staat moet zijn BSN te ondersteunen, maar dat het feitelijk gebruik van BSN afhankelijk is van de uitkomst van de lopende beleidsmatige afweging en de geldende wettelijke grondslagen. NLVi kan op basis van de stukken niet bevestigen dat de beleidskeuze vóór de uiterlijke inschrijfdatum definitief is. Gegadigden mogen er wél van uitgaan dat hun oplossing het gebruik van BSN technisch kan ondersteunen, mits conform AVG en relevante wet- en regelgeving. Momenteel wordt o.a. gebruik gemaakt van het militair registratienummer om cliënten uniek te identificeren, dat is echter iets dat niet al onze cliënten hebben. NLVi is voornemens om het BSN voor alle doelgroepen te gaan gebruiken, maar is voor toestemming daartoe afhankelijk van externe invloeden. Daarom is het geven van een garantie dát we dat mogen/kunnen voor livegang niet mogelijk.
12.	7	2.3	Datamigratie niet lopende voorzieningen: Is er reeds inzicht beschikbaar in de kwaliteit en volledigheid van de historische data (bijvoorbeeld mate van vrije tekst, ontbrekende velden, inconsistent gebruik van coderingen)?	In paragraaf 2.3 van de selectieleidraad wordt beschreven dat NLVi op dit moment circa 5.000 actieve dossiers heeft en 10.000–15.000 historische dossiers die geconverteerd moeten worden. Een precieze analyse van welke historische gegevens geconverteerd moeten worden moet nog worden uitgevoerd in de implementatiefase. NLVi kan daarom nog geen gedetailleerd inzicht geven, dit wordt samen met de geselecteerde opdrachtnemer verder uitgewerkt tijdens de implementatiefase. De inhoud en kwaliteit van historische gegevens is vergelijkbaar met die van actuele dossiers.
13.	7	2.3	Datamigratie niet lopende voorzieningen: Voor niet-lopende dossiers en conversies, gaat u er mee akkoord om deze allen als documenten te converteren en dus niet als data die in het datamodel moeten worden opgenomen?	De definitieve keuze hierover wordt in de implementatiefase – in samenhang met juridische bewaarplichten, gebruiksbehoefte en technische mogelijkheden – gemaakt.
14.	7	2.3	Datamigratie niet lopende voorzieningen: Kunt u aangeven of van al deze documenten c.q. data-elementen de vernietigingstermijn en meta data bekend is?	Naast de AVG hebben wij als NLVi te maken met de Archiefwet en de zgn. 'Selectielijst Ministerie van Defensie' die verplichtingen aangaande bewaartermijnen voorschrijven.

				Ter illustratie: voor veteranen geldt dat tot 100 jaar hun geboortedatum terug te halen moet zijn dát zij een beroep op NLVi hebben gedaan voor zorg. De precieze invulling van wélke informatie daarom 100 jaar bewaard moet worden is nog onderwerp van gesprek.
15.	7	2.3	Datamigratie niet lopende voorzieningen: Kunt u bevestigen dat eventuele dataverrijking (zoals het aanvullen van ontbrekende velden, corrigeren van data, her classificatie of normalisatie van historische gegevens of anderszins anders mappen van data) niet tot de standaard scope behoort en uitsluitend op expliciet verzoek en als meerwerk wordt uitgevoerd?	Het ligt voor de hand om dataverrijking die verder gaat dan een zorgvuldige en noodzakelijke conversie, in goed overleg met de opdrachtnemer, afzonderlijk te specificeren en te beprijzen middels een aanvullende offerte. Hiervoor zal een herzieningsclausule in de gunningsleidraad worden opgenomen.
16.	10	2.5	U wenst door middel van dialoogsessies met meerdere leveranciers tot een programma van eisen te komen. Hoe voorkomt u dat dit programma van eisen een opeenstapeling wordt van alle mogelijkheden van alle afzonderlijke leveranciers, waardoor mogelijk een programma van eisen ontstaat waar geen enkele leverancier aan kan voldoen?	In de verschillende dialoogsessies wordt de voortgang van het PvE besproken. In §2.5 staat expliciet dat opties kunnen afvallen en dat NLVi beoordeelt wanneer oplossingen voldoende zijn uitgewerkt. Hiermee is geborgd dat het PvE geen optelsom wordt van alle individuele wensen, maar een door NLVi geselecteerd, realistisch en proportioneel eisenpakket waarvoor meerdere geselecteerde leveranciers kunnen inschrijven.
17.	11	2.7	Om goed te kunnen beoordelen of het voor een leverancier interessant is om in te schrijven, zou het fijn zijn als er iets meer bekend is over de verwachte waarde van de opdracht. Kunt u een bandbreedte delen waar u wat de kosten betreft aan denkt?	Het NLVi zal in de 2 ^e vragenronde een onder- en bovengrens aangeven van de verwachte kosten, verdeeld naar implementatie, koppelingen en licenties/beheer. De vraag staat op dit moment uit bij het MT.
18.	11	2.9	Opdrachtgever hanteert een einddatum van 31 juli 2029 voor de initiële contractduur en daarmee een initiële termijn van 3 jaar (maar feitelijk na implementatie 2 jaar). Wij begrijpen dat deze keuze, mede gelet op eerdere ervaringen van opdrachtgever, zorgvuldig is afgewogen. Tegelijkertijd merken wij op dat deze initiële looptijd voor potentiële inschrijvers relatief kort is, met name in relatie tot de eenmalige investeringen die van inschrijvers worden gevraagd voor de realisatie van specifieke koppelingen, organisatie inrichting op de ABDO/ARBO en applicatieaanpassingen ten behoeve van opdrachtgever. Dit leidt tot een beperkte periode waarin dergelijke investeringen kunnen worden terugverdiend. Is opdrachtgever bereid de initiële looptijd te verlengen naar vijf (5) jaar (tot en met 31 juli 2031), met behoud van alle	Er wordt niet van deze periode afgeweken. Reden hiervoor is dat wij de eenmalige kosten voor implementatie en koppelingen (zie ook antwoord vraag 17) separaat zullen laten afprijzen en deze worden in het eerste jaar door het NLVi vergoed. Het NLVi gaat er dus vanuit dat er enerzijds implementatiekosten zijn en anderzijds gebruik/beheer/doorontwikkelkosten welke na de implementatie in de vorm van licenties vergoed gaan worden of dat er separaat jaarbedrag voor beheer /doorontwikkelingen in rekening gebracht wordt naast licentiekosten. Echter wij hebben het MT gevraagd de duur te heroverwegen. In Nvl 2 komen wij hierop terug.

			passende beëindigingsmogelijkheden indien de leverancier niet voldoet aan de gestelde eisen en randvoorwaarden;	
19.	11-12	§2.10	Wordt binnen deze aanbesteding het zero-footprint-principe als expliciete eis of uitgangspunt gehanteerd voor (onderdelen van) de dienstverlening?	De ABRO is hierin normerend, zie eis 4.6.1 in bijlage 7.
20.	11-12	§2.10	Indien specifieke beveiligingsmaatregelen of functionaliteiten (zoals zero-footprint) niet standaard worden ondersteund, maar het beoogde beveiligings- en privacydoel door inrichting of aanvullende mitigerende maatregelen kan worden gerealiseerd, kan NLVi aangeven hoe dergelijke functionele gelijkwaardigheid wordt beoordeeld en geaccepteerd?	Dit is een onderdeel van de gunning en zal als separate kwaliteitsvraag worden beoordeeld. Zie ook beantwoording vraag 19.
21.	11-12	§2.9, §2.10	Kan NLVi bevestigen dat, binnen het kader van het hoofdaannemerschap van de opdrachtnemer, het na livegang mogelijk is om in onderlinge afstemming te wisselen van implementatie- en/of consultancypartner? Indien dit mogelijk is, kan NLVi aangeven onder welke voorwaarden een dergelijke wisseling gedurende de looptijd van de overeenkomst is toegestaan?	In de aanbestedingsstukken is bepaald dat opdrachtnemer hoofdaannemer is en verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de opdracht (zie o.a. Overeenkomst art. 6, art. 7; ARBIT art. 23 over onderaanneming). Het gebruik of wisselen van onderaannemers is alleen toegestaan met voorafgaande toestemming van NLVi; NLVi kan daarbij voorwaarden stellen, welke is afhankelijk van de wijziging. Na livegang kan opdrachtnemer in beginsel een andere implementatie- of consultancypartner inzetten, mits NBIV en NLVi daarmee akkoord gaat en de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de dienstverlening zijn geborgd. Op deze eventuele implementatie- en/of consultancypartner is ook de ABRO van toepassing, en deze zal ook geautoriseerd moeten worden door NBIV. Afhankelijk van de mate van inrichting en toegang door de vertrouwenspersonen is een beperkte "access tot site autorisatie" mogelijk.
22.	11-13	§2.9, §2.13	<i>Teneinde te voorkomen dat een opdrachtnemer niet kan inschrijven doordat de in de overeenkomst opgenomen compliance- en governance verplichtingen gedurende de looptijd niet (meer) schaalbaar of uitvoerbaar zijn binnen de reguliere dienstverlening:</i> Is NLVi bereid om, indien zich wijzigingen in wet- en regelgeving of toezichteisen voordoen, de relevante verplichtingen in gezamenlijkheid te herijken of aan te passen, zodat deze binnen de bestaande dienstverlening van de opdrachtnemer uitvoerbaar en oplosbaar blijven?	In paragraaf 2.13 van de selectieleidraad is vastgelegd dat NLVi gedurende de looptijd de overeenkomst kan wijzigen als direct gevolg van aanpassingen in wet- en regelgeving, en dat dergelijke wijzigingen tijdig met opdrachtnemer worden gecommuniceerd. Hieruit volgt dat NLVi erkent dat wijzigingen in wet- en regelgeving een gezamenlijke impactanalyse en uitwerking vergen. De precieze balans tussen uitvoerbaarheid, proportionaliteit en de wettelijke verplichting wordt per geval beoordeeld.
23.	13	2.13	In lijn met de bijlage 3A nemen we aan dat het hier indexatie voor het eerst per 1 januari 2028 betreft. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze interpretatie juist is?	Correct. In Bijlage 3A Overeenkomst art. 4.2 is opgenomen dat de jaarlijks wederkerende kosten (licenties, beheer, opleidingen, consultancy) vanaf 1 januari 2028 eenmaal per jaar mogen worden bijgesteld op basis van de CBS-

				index DPI zakelijke en commerciële dienstverlening en transport. In de selectieleidraad §2.13 wordt verwezen naar deze systematiek.
24.	15	3.3	<p>Opdrachtgever geeft aan dat de implementatie start per 1 augustus 2026 en dat livegang is voorzien per 1 juli 2027. Tevens wordt aangegeven dat de doorlooptijd voor ABDO/ABRO-autorisatie circa 12 maanden bedraagt (4 maanden access to site gevolgd door 8 maanden DV/TBB4). Daarmee is bij 'normaal' verloop deze beoogde livegangdatum niet haalbaar. Gelet op de genoemde doorlooptijden voor ABDO/ABRO-autorisatie (en het fatale karakter conform overeenkomst) achten wij het realistischer dat leveranciers de applicatie uiterlijk einde van Q3 2027 live opleveren, incl. decharge.</p> <p>Is opdrachtgever bereid deze livegangdatum als uiterste datum te hanteren?</p>	<p>Vooralsnog blijft de planning zoals opgenomen in §3.3 van de selectieleidraad en de bijbehorende dechargebepaling in de Overeenkomst van kracht; een eventuele aanpassing van de fatale livegangdatum is een beleidsbesluit dat NLVi mocht dat nodig zijn zal nemen en met de opdrachtnemer zal afstemmen.</p> <p>Onze ervaringen is dat de NBIV zich hierin pragmatisch en redelijk opstelt. Het lijkt het NLVi niet onoverkomelijk dat de livegang iets eerder plaatsvindt dan de finale autorisatie, vooropgesteld dat de access to site autorisatie wel is afgegeven en de juiste vertrouwenspersonen ook reeds zijn aangesteld en gescreend.</p>
25.	22	5.4	In de kerncompetentie wordt verwezen naar ervaring bij vergelijkbare organisaties als opdrachtgever. Wij interpreteren dit als volgt: Onder vergelijkbare organisaties verstaan wij organisaties waar privacygevoelige informatie wordt verwerkt en waar sprake is van een vergelijkbaar niveau van complexiteit, waaronder ten minste een vergelijkbaar aantal dossiers en actieve gebruikers. Kan opdrachtgever bevestigen dat dergelijke organisaties als vergelijkbaar in de zin van deze aanbesteding mogen worden aangemerkt?	<p>Ja. De door u genoemde karakteristieken (privacygevoelige informatie, vergelijkbare complexiteit, vergelijkbare aantallen dossiers en gebruikers) sluiten aan bij deze omschrijving.</p> <p>Het gaat in deze meer om de aard van de dienstverlening dan de kwantiteit van dossiers en cliënten. Bijvoorbeeld complexe procesondersteuning zoals in ons cliëntvolgsysteem en multidisciplinair samenwerken in één dossier.</p>
26.	22	5.4	In de tekst over de kerncompetentie wordt over de referentie soms in enkelvoud, soms in meervoud gesproken. Met de UEA dient verklaart te worden dat inschrijver over minimaal 2 referenties beschikt. Verwacht u ook bij inschrijving 2 referenties of volstaat 1 referentie?	Voor de selectiefase geldt dat gegadigde moet beschikken over minimaal twee passende referenties. Dit wordt gemeld middels het ondertekenen van de UEA. De controle/beoordeling vindt plaats op één referentie die de gegadigde dient in te dienen conform format Bijlage 1.
27.	23	5.5	In het licht van het proportionaliteitsbeginsel en de substantiële inspanningen die van leveranciers worden gevraagd in de oriëntatiefase en de concurrentiegerichte dialoog, mede vanwege de ABDO-vereisten, achten wij het wenselijk dat opdrachtgever inzicht geeft in de financiële kaders van de opdracht. Gaat opdrachtgever akkoord met het delen van een indicatieve bandbreedte voor de verwachte licentiekosten, teneinde een doelmatige en proportionele deelname van leveranciers te faciliteren?	Zie antwoord vraag 17.

28.	23	5.5	In paragraaf 5.5. staat vermeld: "In totaal zijn maximaal 200 punten door een inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit.". Prijs speelt in onze optiek nog geen rol in de selectiefase. Kunt u dat bevestigen?	In §5.5 betreft de tabel "Selectiecriteria" met een totaal van 200 punten; alle onderliggende vragen (Security, Flexibiliteit, Algemeen) zijn kwalitatieve criteria. Prijs wordt in de selectiefase niet beoordeeld en de toegekende punten hebben uitsluitend betrekking op de kwalitatieve selectiecriteria. In de inschrijvingsfase wordt separaat een EMVI-beoordeling op prijs/kwaliteit uitgevoerd (selectieleidraad §2.5 en §3.3). NLVi kan bevestigen dat in de selectiefase prijs géén rol speelt bij de puntenverdeling; de verwijzing naar "prijs en kwaliteit" in §5.5 is tekstueel onjuist en dient te worden gelezen als "kwaliteit". Excuses voor de omissie.
29.	25	5.5	U stelt dat de beantwoording van het gunningscriteria "Flexibiliteit" beperkt dient te blijven tot maximaal twee (2) leesbare A4-pagina's (exclusief kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, met een minimale lettergrootte van 10). Gelet op de aard en inhoud van deze vragen achten wij deze beperking krap om een volledig, zorgvuldig en goed onderbouwd antwoord te kunnen geven en daarmee het onderscheidend vermogen tussen inschrijvers voor opdrachtgever voldoende inzichtelijk te maken. Is opdrachtgever bereid dit maximum uit te breiden naar vijf (5) A4-pagina's + eventueel kaft, voorblad en/of inhoudsopgave?	Vijf is een te ruime uitbreiding. Het NLVi is bereid het aantal pagina's te verruimen naar maximaal drie (3), waarbij kaft, voorblad en/of inhoudsopgave niet tot dit aantal van 3 behoren.
30.	25	5.5	U stelt dat de beantwoording van het gunningscriteria "Algemeen" beperkt dient te blijven tot maximaal twee (2) leesbare A4-pagina's (exclusief kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, met een minimale lettergrootte van 10). Gelet op de aard en inhoud van deze vragen achten wij deze beperking krap om een volledig, zorgvuldig en goed onderbouwd antwoord te kunnen geven en daarmee het onderscheidend vermogen tussen inschrijvers voor opdrachtgever voldoende inzichtelijk te maken. Is opdrachtgever bereid dit maximum uit te breiden naar vier (4) A4-pagina's + eventueel kaft, voorblad en/of inhoudsopgave?	Vier is een te ruime uitbreiding. Het NLVi is bereid het aantal pagina's te verruimen naar maximaal drie (3), waarbij kaft, voorblad en/of inhoudsopgave niet tot dit aantal van 3 behoren.
31.		NEN 7510	Moet deze bij inschrijving worden ingediend	Indien inschrijver al over de NEN7510 certificering beschikt, dient deze bij de inschrijving te worden ingediend.

Bijlage 2. Algemene inkoopvoorwaarden				
32.	-	-	<p>Betreft een algemene vraag over inkoopvoorwaarden: "Gelet op het bedrijf kritische karakter van de applicatie voor de dienstverlening van opdrachtgever, achten wij het wenselijk (feitelijk zelfs dus randvoorwaardelijk) om aanvullende continuïteitswaarborgen contractueel vast te leggen. In dat kader stellen wij voor om als onderdeel van de overeenkomst een escrow-regeling op te nemen, waarbij opdrachtgever als begunstigde wordt aangewezen.</p> <p>Is opdrachtgever bereid om een escrow-overeenkomst, met opdrachtgever als begunstigde, als onderdeel van het programma van eisen cq de contractuele afspraken op te nemen?"</p>	<p>We onderkennen het belang van adequate continuïteitswaarborgen, zeker gezien het bedrijf kritische karakter van de betreffende applicatie. Binnen het aanbestedingstraject wordt zorgvuldig beoordeeld welke maatregelen passend en proportioneel zijn om de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Een escrow-regeling behoort daarbij tot de mogelijkheden en wordt in dat kader meegenomen in het aanbestedingsproces. Op dit moment kunnen we nog geen definitieve toezegging doen over het opnemen van een escrow-overeenkomst als verplicht onderdeel van het programma van eisen. We staan echter open voor een nadere toelichting op de voorgestelde regeling en betrekken dit graag in de vervolgfase van het aanbestedingsproces.</p>
Bijlage 3A. Overeenkomst				
33.	4	3.1	<p>Gegadigde acht de initiële looptijd van de overeenkomst van 36 maanden, waarvan 12 maanden gebruikt worden voor de implementatie, relatief kort. Gezien de omvang van het traject stelt de gegadigde een initiële contractperiode voor van tenminste 48 maanden met de mogelijkheid tot verlenging zoals in artikel 3.3 benoemd. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Zie eerder antwoord over verlengen vraag 18. Wij hebben het MT gevraagd de duur te heroverwegen. In Nvl 2 komen wij hierop terug.</p>
34.	4	4.1 - H2	<p>Om administratieve lasten te voorkomen, bent u bereid om dit aan te passen naar een model waarin met staffels wordt gewerkt. In lijn met het door u aangegeven aantal gebruikers als voorstel:</p> <p>Tot en met 150 gebruikers: € 150 - 200 gebruikers: € 200 - 300 gebruikers: € >300 gebruikers: €</p>	<p>Dit is voor de fase na selectie en na de dialogen voor de geselecteerde inschrijvers. In de Overeenkomst art. 4.1.2 wordt als uitgangspunt licentiekosten per medewerker per jaar opgenomen, uitgaande van een bepaald aantal medewerkers, conform prijzenblad. Vooralsnog blijft de in de conceptovereenkomst vastgelegde systematiek (licentie per medewerker/gebruiker, met jaarlijkse herziening op basis van werkelijk aantal gebruikers) van kracht.</p>
35.	4	4.1.1	<p>Gegadigde zou graag een aanpassing zien wanneer eenmalige kosten inrekening gebracht kunnen worden. Gegadigde zou dit graag aangepast zien worden naar 50% bij aanvang van de implementatie, 30 % bij oplevering van de ingerichte omgeving, 20% bij acceptatie. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Akkoord</p>
36.	4	4.1.2	<p>Gegadigde hanteert in de basis een licentiemodel op basis van aantal cliënten. Gaat de opdrachtgever daarmee akkoord?</p>	<p>Dit zal in de dialoofase worden besproken en na de dialogen zal een keuze gemaakt worden voor een passend beheer en licentiemodel. NLVi is flexibel in de vorm van vergoeden.</p>

37.	4, 5 en 6	H2 en H4.5	Gebruikelijk bij andere klanten is om - administratieve lasten te minimaliseren - licentiekosten en beheerkosten jaarlijks in rekening te brengen. Gaat u hiermee akkoord?	In de Overeenkomst art. 4.1.2 en 4.5 staat dat licentie- en beheerkosten maandelijks worden gefactureerd (bijv. "per maand op de eerste dag van de nieuwe maand" en "Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf"). Vooralsnog geldt dus het uitgangspunt van maandelijks facturatie. Indien gegadigde geselecteerd wordt voor de dialoofase en aansluitend de gunningsfase kan dit tijdens de dialogen worden besproken.
38.	6	8.2	Gaat de Opdrachtgever akkoord met het toevoegen van "waarbij Opdrachtgever en Opdrachtnemer de planning gezamenlijk overeenkomen"?	Akkoord.
39.	7	10.1	In artikel 10.1 is bepaald dat Opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming binnen tien (10) werkdagen alsnog moet nakomen, bij gebreke waarvan verzuim intreedt, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is. Gelet op de aard, complexiteit en afhankelijkheden van (IT-) dienstverlening achten wij deze vaste hersteltermijn in alle gevallen niet proportioneel, met name waar het tekortkomingen betreft die naar hun aard meer tijd vergen om zorgvuldig te herstellen. Bent u bereid artikel 10.1 te wijzigen in die zin dat Opdrachtnemer een redelijke hersteltermijn wordt gegund, passend bij de aard en ernst van de tekortkoming, alvorens verzuim intreedt?	Opdrachtgever begrijpt dat de aard en complexiteit van IT-dienstverlening kunnen maken dat een vaste hersteltermijn niet in alle situaties proportioneel is. Binnen de contractperiode wordt zorgvuldig beoordeeld welke termijnen passend zijn om zowel de continuïteit van de dienstverlening als de belangen van beide partijen te waarborgen, dit in alle redelijkheid billijkheid.
40.	7	10.2	Op grond van artikel 10.2 is opdrachtgever bij ieder verzuim gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder nadere belangenafweging of onderscheid naar ernst van de tekortkoming. Dit kan ook zien op niet-kritische of herstelbare tekortkomingen. Gaat de Opdrachtgever er mee akkoord dat deze ontbindingsbevoegdheid alleen bedoeld is voor wezenlijke of materiële tekortkomingen?	Artikel 10.2 van de Overeenkomst geeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden bij gebreke van nakoming na ingebrekestelling, zonder onderscheid naar "wezenlijk" of "niet-wezenlijk". De huidige tekst blijft vooralsnog leidend. Dit zal verder worden besproken in de dialoofase met de geselecteerde leveranciers.
41.	7	10.5	Artikel 10.5 sluit iedere schadevergoeding door opdrachtgever uit bij opzegging of opschorting, ongeacht oorzaak of omstandigheden. Dit geldt ook indien opzegging plaatsvindt zonder toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer. Gaat opdrachtgever akkoord met nuancering voor opzegging of opschorting waarin deze niet volledig aan opdrachtnemer is toe te rekenen?	Artikel 10.5 bepaalt dat opdrachtgever niet gehouden is tot vergoeding van schade die opdrachtnemer lijdt als gevolg van opzegging of opschorting. Indien niet volledig kan worden toegerekend zal hierin alle redelijkheid billijkheid rekening mee gehouden worden.

42.	8	12.1	Gaat u akkoord met de toevoeging dat dit alleen alle directe schade betreft?	Artikel 12.1 van de Overeenkomst bepaalt de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade van opdrachtgever als gevolg van toerekenbare tekortkomingen, met in art. 12.1 expliciet de uitzondering dat handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie zijn uitgesloten. Hiermee is al een beperking naar directe schade en uitsluiting van diverse indirecte schadeposten al opgenomen. Aanvullend; Alleen beperken tot directe schade is akkoord, tenzij door moedwillig toedoen van de opdrachtnemer, haar medewerkers of ingehuurde derden.
43.	8	12.3	Is opdrachtgever bereid de gevraagde verzekeringslimieten voor beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid aan te passen of gelijkwaardige maatregelen te accepteren wanneer de bestaande dekking van opdrachtgever hiervan zou afwijken?	Neen. Artikel 12.3 bepaalt dat opdrachtnemer zich adequaat verzekert met een dekking van €2.500.000 per gebeurtenis en €5.000.000 per jaar.
44.	9	15.3	Gaat u er mee akkoord om "eventuele dochterondernemingen" te wijzigen naar "eventuele dochterondernemingen, voor zover voor de invulling van de opdracht relevant"?	Artikel 15.3 van de Overeenkomst gaat over ketenaansprakelijkheid en de mogelijkheid tot controle, en verwijst naar verplichtingen van opdrachtnemer en zijn (dochter)ondernemingen. De voorgestelde beperking tot alleen "voor de opdracht relevante" dochterondernemingen is akkoord, mits NBIV hiertoe autorisatie verleent. Zie o.a. ABRO-eisen 1.3.2 en 1.3.4.
45.	10	20	U verwijst naar een continuïteitsregeling in Bijlage 8. Echter is in hier niets over terug te vinden. Kunt u ons de juiste bijlage of toelichting ter beschikking stellen?	De daadwerkelijke separate continuïteitsregeling (zoals bedoeld in art. 20 Overeenkomst) is in de huidige set niet als apart document aangeleverd. NLVi zal de definitieve continuïteitsregeling (Bijlage 8 bij de Overeenkomst) als onderdeel van de gunningsfase en voor contractsluiting ter beschikking stellen.
46.	10	23	De bepaling stelt dat Opdrachtgever de overeenkomst kan opschorten of ontbinden indien de bijlagen niet "naar tevredenheid van Opdrachtgever" worden aangeleverd. Deze formulering bevat geen objectieve of toetsbare criteria. Terwijl aan deze afronding wel een fataal karakter is toegekend. Gaat de Opdrachtgever akkoord met de bepaling dat deze documenten ten minste in lijn moeten zijn met de aanbestedingsstukken?	Artikel 23 Overeenkomst benoemt dat bepaalde bijlagen (o.a. Verwerkersovereenkomst, Implementatieplan, Impact ABRO, SLA, DAP, Exit-procedure) nog niet definitief zijn en dat NLVi het recht heeft de overeenkomst op te schorten of te ontbinden indien deze bijlagen niet tijdig of niet naar tevredenheid worden aangeleverd. De betreffende documenten zullen tenminste in lijn liggen met de aanbestedingsstukken.
Bijlage 3B. Verwerkersovereenkomst				
47.	7	11	Gaat opdrachtgever akkoord om in de overeenkomst nadere afspraken te maken over de kosten en samenwerking in geval van een door de Opdrachtgever uitgevoerde audit? 1. Dat de kosten van een audit uitsluitend door opdrachtnemer worden gedragen indien uit de audit een wezenlijke tekortkoming in de naleving van de verwerkersverplichtingen blijkt; in overige gevallen draagt	In de aangeleverde Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3B) is opgenomen dat NLVi audits kan laten uitvoeren; een nadere specificatie van de kostenverdeling en planning zoals voorgesteld door gegadigde is daar niet in uitgewerkt. 1. Akkoord, echter aanvullend deel niet. NLVi draagt dan niet alle kosten, ieder draagt dan haar eigen kosten. 2. Akkoord.

			Opdrachtgever de kosten (zowel de eigen kosten als de kosten vanuit Opdrachtnemer.) 2. Dat een audit qua planning altijd gezamenlijk wordt tot stand komt (om piekbelastingen in operatie te voorkomen)	
Bijlage 5A Verklaring Sanctiepakket Russische betrokkenheid				
48.			Gegadigde maakt gebruik van een component in de software welke historisch is ontwikkeld is door een bedrijf met een vestiging in een hoog-risico land. Sinds ruim 10 jaar bestaat er geen enkele, zowel commerciële, technisch als organisatorisch relatie meer met deze partij. De dataverzameling en dataselectie in deze softwarecomponent vindt volledig in het ECD van gegadigde plaats. Er is geen mogelijkheid tot externe communicatie, callbacks of enige backdoor-toegang. De component draait volledig stand-alone binnen een gecontroleerde buildomgeving en maakt geen gebruik van externe services of dynamisch koppelingen. Op basis van deze kenmerken concludeert gegadigde dat er geen sprake is van actuele invloed uit een hoog-risico land of andere risico's in de context van ABDO. Is dit ook de zienswijze van opdrachtgever? Natuurlijk is gegadigde bereid een nadere toelichting te geven op deze component.	NLVi kan op basis van de stukken geen individuele beoordeling geven van deze specifieke component. Inschrijver dient de vragen uit Bijlage 5A naar waarheid te beantwoorden; NLVi zal, indien nodig, de verklaring toetsen en waar nodig nadere informatie opvragen om te bepalen of sprake is van verboden betrokkenheid. Het NLVi schat het risico hiervan laag in, maar adviseert leverancier om dit op basis van een risicoanalyse te bespreken met NBIV wanneer leverancier de opdracht gegund wordt. Uiteindelijk bepalen zij het risico.
Bijlage 6 Geheimhoudingsverklaring				
49.			Wat is de reikwijdte van de geheimhoudingsverklaring na een keuze voor de gegadigde? Als voorbeeld: Mag de marketingafdeling van gegadigde informatie delen over heugelijke momenten zoals de livegang van het ECD?	Bijlage 6 Geheimhoudingsverklaring verplicht inschrijver tot strikte geheimhouding over alle informatie die bij de selectie- en inschrijvingsprocedure bekend wordt, en bepaalt dat deze informatie uitsluitend wordt gebruikt t.b.v. de inschrijving. De geheimhoudingsverklaring ziet primair op vertrouwelijke aanbestedingsinformatie en informatie van/over NLVi in het kader van de procedure. Communicatie over de livegang van het ECD na contractsluiting is niet expliciet geregeld in Bijlage 6, maar valt wel onder algemene geheimhoudingsbepalingen in de Overeenkomst (art. 18) en ARBIT (art. 17 en 21, m.n. over gebruik van de naam van opdrachtgever in publicaties/reclame-uitingen). In publicaties of marketinguitingen mag de naam van NLVi slechts na toestemming worden gebruikt (ARBIT art. 21). Dit betekent dat marketingcommunicatie over livegang e.d. alleen na voorafgaande toestemming van NLVi is toegestaan.

Bijlage 8 Functionaliteiten en opties				
50.	Algemeen	Algemeen	Kunt u een beschrijving van de huidige processen delen zodat leveranciers kunnen beoordelen of haar applicaties kunnen worden ingericht om deze processen uit te voeren?	Bijlage 8 bevat een beschrijving van de gewenste functionaliteiten en processen (proces van aanmelden, herstelgerichte zorg, groepswerk, procesondersteuning, dossiervoering, dashboards, rapportages, etc.). De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
51.	1	Herstelgerichte zorg en overige hulp/dienstverlening (proces)	Kunt u meer toelichting geven over welke informatie wordt uitgevraagd in de genoemde risicoanalyse. Dit zodat er een inschatting kan worden gemaakt welke aanpassingen nodig zijn aan de huidige risicoanalyses die ons systeem ondersteund.	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
52.	1	Proces van aanmelden	Kan het Veteraneninstituut bevestigen dat zij bij livegang zijn overgestapt op de BRP (en de leverancier hierop kan aansluiten) en dat hiermee de SVB-Z aansluiting niet wordt gerealiseerd?	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht. Zie ook beantwoording vraag 11.
53.	1	Proces van aanmelden	Kan de het Verteraneninstituut aangeven hoe er wordt aangesloten op de BRP, via HaalCentraal (API) of het oude STUF protocol?	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht. Zie ook beantwoording vraag 11.
54.	1	Proces van aanmelden	Voor afstemmen met de BRP is een BSN nodig. Aangegeven is dat het NLVi (nog) geen gebruik mag maken van BSN's. Wel is aangegeven dat wordt gewerkt aan de mogelijkheid hiertoe. Wanneer wordt verwacht dat gebruik kan worden gemaakt van BSN's	Zie ook eerdere BSN-vraag: de stukken geven aan dat NLVi veelal met gevoelige persoonsgegevens werkt en dat BRP-koppeling is voorzien, maar noemen geen datum waarop gebruik van BSN is toegestaan. De lopende beleidsmatige afweging over het gebruik van BSN wordt nog gemaakt.
55.	1	Proces van aanmelden	Kunt u meer informatie delen over hoe de aanmelding momenteel verloopt; welke informatie wordt er door de client ingevuld en hoe landt deze in de op dit moment in gebruik zijnde applicatie? Graag ontvangen wij details van deze koppeling inclusief de informatie of deze werkwijze gehandhaafd dient te worden in het nieuwe systeem of dat hier eventueel aanpassingen in gewenst zijn?	De stukken beschrijven de gewenste toekomstige werkwijze op hoofdlijnen, waaronder verschillende aanmeldroutes en gebruik van CRM/BRP/SBV-Z. De exacte huidige technische implementatie (velden, formaten en details van de koppeling) wordt niet gespecificeerd. Deze zal tijdens de dialoofase aan de geselecteerde leveranciers worden toegelicht.

56.	3		In de uitvraag wordt gesproken over mailen met cliënten en netwerkpartners. Is deze functionaliteit een eis van opdrachtgever?	In Bijlage 8 is onder “Mailen met de cliënt” beschreven dat het ECD e-mailintegratie moet ondersteunen, passend bij de huidige werkwijze van NLVi, inclusief het veilig opslaan van inkomende e-mails en bijlagen in het juiste cliëntdossier en het kunnen toevoegen van documenten aan e-mails vanuit het ECD. Daarbij wordt expliciet aangegeven dat deze functionaliteit moet voldoen aan privacy- en beveiligingsnormen (AVG, NEN7510). De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
57.	4		Welke integratie-eisen gelden met bestaande systemen (CRM, BRP, SBV-Z)? Zijn er specifieke API-standaarden of protocollen die wij moeten ondersteunen?	Voor CRM, VIPlive en FileCloud geldt dat afhankelijk van de mogelijkheden van leverancier we kiezen voor een in het ECD geïntegreerde oplossing voor resp. CRM, vragenlijsten en bestandsuitwisseling. Alternatief ligt de optie op tafel om voor die functies een ander systeem (het huidige óf een nieuw te selecteren) te gebruiken. Op deze gebieden kunnen dus nog geen specificaties worden gegeven. Voor BRP / SBV-Z: zie ook beantwoording vraag 11. Voor AFAS zal gebruikt gemaakt worden van de standaard connectoren die Afas biedt. Voor nadere en specifieke documentatie met betrekking tot de AFAS-connectoren verwijzen wij u graag naar de officiële bron van AFAS. Daar vindt u uitgebreide informatie over de mogelijkheden voor koppelingen met AFAS-software. AFAS Connector: Koppelingen mogelijk maken met AFAS Software
58.	4		Er wordt gesproken over telefoonnummerherkenning waarbij een binnenkomende oproep automatisch te koppelen is aan een dossier. Is deze functionaliteit een eis van opdrachtgever?	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
59.	4	Gegevensuittwisseling met andere systemen	Kunt u aangeven welke data er op dit moment wordt uitgewisseld met AFAS en of dit een tweeweg koppeling is. Mocht u graag zien dat de data van de koppeling bij de implementatie van de nieuwe oplossing wordt uitgebreid, ontvangen wij hier graag om welke data dit gaat.	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
60.	4	Gegevensuittwisseling met andere systemen	Moeten we de koppeling met AFAS zien als een single signon koppeling waarmee gebruikers worden geautoriseerd (conform landelijk geldende standaarden)?	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
61.	4	Gegevensuittwisseling	Kunt u aangeven of er data op dit moment wordt uitgewisseld met Exact en of dit een tweeweg koppeling is. Zo ja, ontvangen wij de data. Zo nee, om welke data zou dit	De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de

		met andere systemen	gaan? Mocht het Veteraneninstituut daarnaast andere functionaliteit wensen (naast data uitwisseling), ontvangen wij graag de beschrijving van deze functionaliteit.	dialogofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
62.	4	Gegevensuitwisseling met andere systemen	Kunt u uitleggen wat de rationale is om naast een Electronisch Clientendossier (ECD) nog een aparte applicatie te hebben (AFAS of eventuele opvolger) als bronsysteem voor persoonsgegevens. Zou u er voor opteren om dit als onderdeel te maken van de opdracht waarbij het ECD de primaire bron is voor de persoonsgegevens?	In Bijlage 8 wordt aangegeven dat NLVi het ECD als centraal systeem wil inzetten en dat dubbele registratie moet worden voorkomen. Tegelijk wordt vermeld dat Exact momenteel als bronsysteem voor persoonsgegevens wordt gebruikt, maar dat wordt overwogen dit te vervangen, en wordt gevraagd of de oplossing kan samenwerken met Exact of een ander CRM. Ook ligt de optie op tafel om het ECD als CRM in te gaan zetten. Het is dus nog onderwerp van keuze hoe het toekomstige landschap eruitziet. De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
63.	4	Gegevensuitwisseling met andere systemen	U geeft aan dat het onzeker is of er met Viplive zal worden gewerkt bij livegang van het nieuwe systeem. Zo niet, aan welke aanbieder of aanbieders wordt er gedacht? In het geval dat u VIPLive wil blijven gebruiken, vragen wij u om de specificaties van de koppeling – zowel functioneel, technisch en welke data er uitgewisseld wordt. In het geval van een andere aanbieder, wanneer wordt deze keuze gemaakt en kan informatie over de te realiseren koppeling worden gedeeld met leverancier?	Bijlage 8 geeft aan dat NLVi momenteel over VIPLive beschikt voor vragenlijsten, maar dat nog niet zeker is of dit wordt voortgezet. Er wordt gevraagd of het ECD met VIPLive of andere systemen kan samenwerken. Ook ligt de optie op tafel om de vragenlijsten functionaliteit vanuit het ECD te gaan aanbieden. De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
64.	4	Gegevensuitwisseling met andere systemen	Is er op dit moment al een koppeling gerealiseerd met FileCloud? Zo ja, kunt u aangeven hoe deze koppeling werkt?	In Bijlage 8 wordt FileCloud genoemd als tool voor veilige bestandsuitwisseling en wordt gevraagd of het ECD hiermee of met vergelijkbare systemen kan samenwerken. Ook ligt de optie op tafel om veilige bestandsuitwisseling vanuit het ECD te gaan aanbieden. De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
65.	4	Gegevensuitwisseling met andere systemen	Gezien de FileCloud licentie door het Veteraneninstituut wordt afgenomen, bent u in het bezit van specificaties hoe het door leverancier aangeboden systeem hierop dient aan te sluiten? Exacte specificaties voor de koppeling varieert tussen aanbieders van veilige opslag is onze ervaring.	De aanbestedingsstukken geven geen technisch specificatiedocument voor FileCloud. Er wordt alleen op functioneel niveau beschreven dat uitwisseling van gevoelige dossierinformatie via FileCloud plaatsvindt en dat het ECD óf zelf veilige bestandsuitwisseling gaat ondersteunen (waarmee FileCloud vervangen wordt), óf dat het ECD aansluit op FileCloud of een nieuw te selecteren andere tool voor bestandsuitwisseling.

				De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.
66.	4	Gegevensuitwisseling met andere systemen	Voor het inschatten van de benodigde inspanning voor het realiseren van deze maatwerk BRD koppeling willen we graag meer informatie over de koppeling. Is deze koppeling al in gebruik of moet deze worden gerealiseerd? Hoe ziet deze koppeling er technisch uit, is er sprake van een REST API of een data dump of een andere vorm? Betreft het een tweewegs koppeling? Welke informatie dient te worden uitgewisseld? Kan er verduidelijkt worden wat men verstaat onder taken uitwisselen?	<p>Bijlage 8 vermeldt dat er een maatwerk-koppeling met het Cliëntvolgsysteem (CVS) van BRD gewenst is voor uitwisseling van taken en informatie en dat informatie uit CVS moet kunnen worden ingeladen ter verrijking van cliëntgegevens. Daarbij wordt expliciet vermeld dat het een maatwerkkoppeling betreft. De stukken geven niet aan dat er al een bestaande koppeling is, noch welke technische vorm (API, data dump, etc.) of welke velden exact worden uitgewisseld.</p> <p>Ter illustratie, en in antwoord op uw vragen, deze koppeling kent o.a. de volgende kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het is een tweewegkoppeling tussen BRD en NLVi; - real-time informatie over o.a. voortgang van aanvragen; - documentuitwisseling (bv aanvraagformulieren); - inhoudelijke procesinformatie (bv uitkomst beoordelingen); - taakinformatie (NLVi legt taak neer bij BRD en v.v.). <p>Meer informatie over de koppeling zal op de agenda komen van de dialooggesprekken in de volgende fase. NLVi kan vooraf geen nadere technische details verstrekken; deze worden samen met BRD en de geselecteerde opdrachtnemer uitgewerkt.</p>
67.	4	Telefoonnummerherkenning	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met de functionaliteit genoemd onder telefoonnummerherkenning? Met welk systeem dient er te worden gekoppeld? Zijn hier specificaties van beschikbaar? Welke data dient te worden uitgewisseld?	<p>Bijlage 8 benoemt telefoonnummerherkenning als functionaliteit die het ECD zelf moet ondersteunen bij inkomende oproepen.</p> <p>De totale functionaliteit van het nieuwe ECD, vastgelegd in het programma van eisen/wensen, wordt met geselecteerde inschrijvers besproken tijdens de dialoofase. In deze selectiefase zijn deze nog niet definitief vastgesteld en kunnen derhalve niet in detail worden toegelicht.</p>
Bijlage 9 Beheer en visie op beheer				
68.	2		Opdrachtgever spreekt over de implementatiefase, waarbij de nadruk ligt op inrichting, testen adoptie en begeleiding. Welke ervaringen en lessen uit eerdere trajecten wil opdrachtgever meenemen?	<p>Bijlage 9 beschrijft de huidige en toekomstige IV/IT-organisatie, het supportproces, beheer, implementatie- en beheerondersteuningsfase en het belang van training on the job, overdracht, risicoscenario's en fallback. Belangrijke zaken tijdens implementatie en beheer zijn o.a.: een duidelijke rolverdeling tussen 1e/2e/3e lijn, voldoende capaciteit bij leverancier, zorgvuldige overdracht naar IV/IT, aandacht voor risico's en fallbackscenario's. Uit eerdere trajecten zien wij de volgende zaken als belangrijke aandachtspunten voor de toekomstige samenwerking met de leverancier: gezamenlijk optrekken in analyse,</p>

				ontwerp en bouw (agile aanpak); leverancier denkt proactief mee en bevroegd NLVi kritisch; flexibele houding leverancier én NLVi; directe communicatie, o.a. meteen signaleren/acteren wanneer iets niet goed loopt; niet overschatten van de ABRO uitdaging, maar ook niet onderschatten; begrip bij leverancier van de context van NLVi (missie 'erkenning en waardering'); realisatie van en begrip voor samenwerken met mensen die primair bezig zijn met cliëntenzorg en het project er deeltijds naast doen.
Bijlage 10A ABDO informatie - beveiligingseisen				
69.	Slide 13		Opdrachtgever geeft aan mee te willen denken en helpen bij de ABDO-registratie. Welke concrete hulp kan gegadigde verwachten van opdrachtgever bij het behalen van de ABDO-registratie?	Het NLVi kan ondersteunen als sparringpartner voorafgaand en tijdens het ABRO-autorisatieproces. Voor NLVi is het een eis dat onze leveranciers geautoriseerd zijn, vanuit dat belang zullen we ondersteuning bieden. Leverancier krijgt een directe relatie met NBIV, en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het nemen van de juiste maatregelen om autorisatie te verkrijgen en behouden.
70.	-	-	<p>Dit betreft een vraag inhoudelijk over de ABDO: pagina 11, 1.4.2.: "De overeenkomst verplicht Opdrachtnemer om elke voorgenomen wijziging in eigendom of aandeelhouderschap terstond schriftelijk te melden. Daarnaast is opgenomen dat de Directeur MIVD binnen vier weken schriftelijk zal mededelen of uit beveiligingsoverwegingen bezwaren bestaan tegen de voorgenomen wijziging in eigendom.</p> <p>Gelet op de groeifase van Opdrachtnemer kunnen zich wijzigingen in aandelenverhoudingen voordoen die geen wezenlijke invloed hebben op zeggenschap, bestuur of continuïteit van de onderneming:</p> <ul style="list-style-type: none"> * herverdeling tussen bestaande aandeelhouders; * beperkte verwatering zonder nieuwe toetreders; * interne herstructurering binnen groep; * certificaatuitgifte zonder wijziging STAK-bestuur. * Nieuwe aandeelhouders zonder aanmerkelijk belang <p>Tegen een meldplicht op zichzelf bestaat geen bezwaar. Gaat opdrachtgever akkoord met het uitgangspunt dat uitsluitend voorgenomen wezenlijke wijzigingen in eigendom of aandeelhouderschap vooraf ter beoordeling en goedkeuring worden voorgelegd, en dat niet-wezenlijke wijzigingen uitsluitend meldingsplichtig zijn (maar niet kunnen worden tegengehouden door MIVD)?"</p>	<p>Deze vraag ziet primair op de interpretatie en toepassing van ABRO en de rol van NBIV. We willen Gegadigde wijzen op eisen in de ABRO, en in het bijzonder hoofdstuk 1.3 (bijlage 7).</p> <p>NLVi is niet bevoegd om de werking van ABRO-regels te wijzigen; eventuele uitzonderingen of nadere invulling worden door NBIV bepaald. Op basis van de stukken kan NLVi daarom geen akkoord geven op de voorgestelde beperking; ABRO blijft leidend en vragen over de reikwijdte ervan worden in het ABRO-autorisatietraject met NBIV behandeld.</p> <p>Zie ook beantwoording vraag 74.</p>

71.	-	-	<p>Dit betreft een vraag inhoudelijk over de ABDO: "In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar naleving van de ABDO en wordt tevens gesproken over ABRO-gerelateerde autorisaties en maatregelen. ABRO betreft echter een verzwaard beveiligingsregime dat voortvloeit uit een ABDO-beoordeling en geen zelfstandig normenkader vormt.</p> <p>Gaat opdrachtgever akkoord met het uitgangspunt dat de ABDO TBB4 het leidende beoordelingskader vormt en dat ABRO-maatregelen uitsluitend van toepassing zijn voor zover deze expliciet, gemotiveerd en proportioneel voortvloeien uit de ABDO-impactanalyse en de daarop gebaseerde besluitvorming?"</p>	<p>In de selectieleidraad is opgenomen dat NLVi onder ABDO 2019 valt en dat vanaf 1 januari 2026 ABRO 2026 het nieuwe normenkader wordt voor rijksopdrachten (met defensie gerelateerde achtergrond), waarbij ABRO de ABDO/E/004 vervangt (§2.3; Bijlage 7). Het voorstel van inschrijver om ABDO TBB4 als enige leidende kader te beschouwen en ABRO alleen "voor zover" uit ABDO-analyses volgt, past niet binnen deze beschrijving. Voor deze opdracht geldt dat de ABRO 2026, als opvolger van de ABDO 2019, van toepassing is, dat is het kader waarop getoetst zal worden; NLVi kan op basis hiervan niet instemmen met het voorgestelde beperkingskader.</p>
72.			<p>Waaruit bestaat een veiligheidsonderzoek voor de vertrouwenspersonen?</p>	<p>Zie als voorbeeld vgb-b en vgb-c formulieren op: https://www.defensie.nl/onderwerpen/militaire-inlichtingen-en-veiligheid/veiligheidsonderzoek/formulieren-en-eopg</p>
73.			<p>Kunnen wij contact opnemen met NBIV met vragen hierover?</p>	<p>Dat kan via onderstaande contact gegevens. Het staat Gegadigde vrij om zelf contact op het nemen met de toezichthouder. Waarbij vermeld moet worden dat NBIV in deze fase van de aanbesteding niet betrokken is en dus ook geen inhoudelijke vragen over de aanbesteding kan beantwoorden.</p> <p>Informatie over gerubriceerde defensieopdrachten en beveiligingsadviezen voor Defensieorderbedrijven (ABDO-bedrijven): Ministerie van Defensie Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst Bureau Industrieveiligheid Postbus 20701 2500 ES Den Haag Telefoon: 088 951 95 35 Bureau Industrieveiligheid van de MIVD indussec@mindef.nl</p> <p>Bron: https://www.aivd.nl/onderwerpen/massavernietigingswapens/contact</p>
Bijlage 12 Acces-to-Site				
74.	1	-	<p>In bijlage 12 is opgenomen dat de rubricering van de opdracht Departementaal Vertrouwelijk is. Conform ABDO 2019 pagina 76 is dan geen Veiligheidsonderzoek noodzakelijk en wordt volstaan met het afgeven van VOG</p>	<p>De Opdracht is gerubriceerd als TBB4 / DV en de ABRO is de toepasselijke norm. De vertrouwenspersonen van Gegadigde moeten in bezit zijn van een geldige VGB-B of VGB-C. Van de Gegadigde wordt verwacht om een 'regulier' autorisatieproces te doorlopen. De Access-to-Site autorisatie is een voorlopige en verkorte versie van dit reguliere proces.</p>

			(Verklaring Omtrent het Gedrag). Klopt deze aanname of is bij NLVI toch een andere (uitzonderings)situatie van kracht?	<i>N.B.: In de gepubliceerde bijlage 12 staat 'beveiligingsplan ABDO' genoemd, dit moet 'beveiligingsplan ABRO' zijn. En onder hoofdstuk personeel staat per abuis de naam van een andere leverancier genoemd. Dit moet vervangen worden door de naam van Gegadigde.</i>
--	--	--	--	--

Bijlage: geen

Einde nota van inlichtingen 1.