

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Programma van Eisen, #167	<p>In de aanbestedingsstukken wordt voor het Recovery Time Objective (RTO) een maximale hersteltijd van 4 uur genoemd. In onze standaard SLA (waarop wij twee per jaar worden uitgedaagd door de werkgroep Gebruikersvereniging (bestaande uit Contract- en SLA-managers gemeenten)) hanteren wij voor vergelijkbare diensten een RTO van 16 uur.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen of de in de aanbesteding genoemde RTO-eis een bewuste afwijking betreft ten opzichte van gangbare marktstandaarden, en of hier ruimte bestaat voor afstemming?</p>	<p>Opdrachtgever stelt dat vraag en antwoord 10 in de eerste inlichtingenronde hier reeds duidelijk over zijn geweest: "Opdrachtgever beschouwt haar Burgerzaken-software als bedrijfskritisch voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering. Opdrachtgever is niet bereid de oplostijden (en daarmee tevens de gestelde RTO) aan te passen en acht de gestelde Eisen goed uitvoerbaar en marktconform". De vraag bevreemd omdat Opdrachtgever van mening is dat de oplostijden en RTO onlosmakelijk zijn verbonden; beiden bepalen immers een maximale oplostermijn in geval van "TOP"-incidenten. In vraag 47 van deze inlichtingennota stelt u: "Wat betreft prioriteit 'Top' begrijpen wij dat jullie vasthouden aan de eerder gestelde eis van 4 uur (...)". Daarmee is voor een juiste samenhang van zaken ook een RTO van vier uur toepasselijk. Opdrachtgever wenst haar standpunt in dezen niet aan te passen.</p>
47	Vervolg vraag #10	<p>Wat betreft prioriteit 'Top' begrijpen wij dat jullie vasthouden aan de eerder gestelde eis van 4 uur. Om de serviceniveaus beheersbaar te houden streven wij ernaar om alle gemeenten aan te laten sluiten om onze generieke SLA, waarop wij twee keer per jaar worden uitgedaagd door de werkgroep Gebruikersvereniging (bestaande uit Contract- en SLA Managers gemeenten).</p> <p>Kan opdrachtgever in dat kader meebewegen en wat betreft prioriteit 'Midden' akkoord gaan met een oplostijd van vijf werkdagen?</p>	<p>Opdrachtgever verwijst de algehele strekking van vraag en antwoord 46. Onderzoek op basis van vergelijkbare aanbestedingen levert tevens een beeld op dat de gestelde oplostijden veel voorkomend worden geëist en door Opdrachtnemers worden ingewilligd. Daarmee acht Opdrachtgever de gestelde Eisen goed uitvoerbaar en marktconform. Opdrachtgever wenst haar standpunt in dezen niet aan te passen.</p>
48	Vervolg vraag #10	<p>Wat betreft prioriteit 'Top' begrijpen wij dat jullie vasthouden aan de eerder gestelde eis van 4 uur. Om de serviceniveaus beheersbaar te houden streven wij ernaar om alle gemeenten aan te laten sluiten om onze generieke SLA, waarop wij twee keer per jaar worden uitgedaagd door de werkgroep Gebruikersvereniging (bestaande uit Contract- en SLA Managers gemeenten).</p> <p>Kan opdrachtgever in dat kader meebewegen en wat betreft prioriteit 'Hoog' akkoord gaan met een oplostijd van drie werkdagen?</p>	<p>Opdrachtgever verwijst de algehele strekking van vraag en antwoord 46. Onderzoek op basis van vergelijkbare aanbestedingen levert tevens een beeld op dat de gestelde oplostijden veel voorkomend worden geëist en door Opdrachtnemers worden ingewilligd. Daarmee acht Opdrachtgever de gestelde Eisen goed uitvoerbaar en marktconform. Opdrachtgever wenst haar standpunt in dezen niet aan te passen.</p>
49	Vervolg vraag #15	<p>In ref.nr 15 geeft Opdrachtgever aan geen aanvullende eisen te willen stellen. In de BIO 2 staat letterlijk beschreven dat (gemeentelijke) organisaties de opzet, bestaan en werking van maatregelen aantonen. Dit gaat dus verder dan de ISO27001 waar enkel de opzet van maatregelen wordt aangetoond. Leverancier vraagt zich daarom af hoe de beantwoording van deze vraag geïnterpreteerd moet worden aangezien het uitgangspunt van eis 139 dat er aan de BIO voldaan moet worden. Leverancier zou het daarom redelijk vinden dat opdrachtgever expliciet maakt hoe ze dit wil toetsen, en dat het alleen hebben van een ISO27001 niet voldoende is voor een gemeente om te kunnen voldoen aan de eisen uit de BIO versie 2. Met onze ISAE 3402 type 2 verklaring geven we juist invulling aan de BIO2 eis dat naast de opzet, ook het bestaan en de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen wordt aangetoond. Met zo'n verklaring stellen we gemeenten juist in staat om in de ENSIA eenvoudig verantwoording af te leggen over hoe de burgerzakenleverancier de toepassing van informatiebeveiligingsmaatregelen borgt. Leverancier vraagt daarom aan opdrachtgever op grond van de BIO versie 2 om de ISAE 3402 type 2 (of gelijkwaardig) als eis op te nemen of anderszins zijn minst aan te geven welke aanvullende eisen u als opdrachtgever aan leverancier stelt om aan te tonen dat naast de opzet, ook het bestaan en de effectieve werking van informatiebeveiligingsmaatregelen wordt aangetoond.</p>	<p>Opdrachtgever stelt nadrukkelijk dat de Opdrachtnemer in beginsel zelf verantwoordelijk is op passende wijze uitvoering te geven aan alle gestelde Eisen. Het aantonen van compliance aan de BIO maakt hier onverminderd onderdeel van uit. Een ISAE-certificering is één van de mogelijkheden hiertoe. Opdrachtgever stelt nadrukkelijk geen aanvullende Eisen ten aanzien van deze invulling door Opdrachtnemer.</p>
50	Vervolg vraag #3	<p>In de beantwoording van ref.nr 3 geeft Opdrachtgever aan de eis niet te willen wijzigen, maar dat soevereine hosting wel de voorkeur heeft. Daarin klinkt een kwaliteitswens door. Leverancier zou het in dat geval redelijk vinden dat er voor het soeverein hosten van de uitgevraagde oplossing kwaliteitspunten behaald kunnen worden. Enerzijds omdat het Opdrachtgever in staat stelt om de oplossing van inschrijvers op te beoordelen, anderzijds omdat soevereine hosting ook met andere investeringen en kosten gepaard gaat dan het gebruik van de publieke cloud van Amerikaanse hyperscalers. Hiermee worden investeringen in soevereiniteit van inschrijver ook meegewogen in de beoordeling bij aanbestedingen. Stemt Opdrachtgever ermee in, gegeven de eigen voorkeur voor soevereine hosting, om de waarde van soevereine hosting in een wens terug te laten komen waarmee kwaliteitspunten behaald kunnen worden? Hierbij doen we een tekstvoorstel voor een dergelijke wens:</p> <p>"De gegevens van de burgerzakenapplicatie, waaronder de BRP-gegevens, die verwerkt worden in de applicatie moeten te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek in Nederland bevinden, en in beheer zijn van Nederlandse bedrijven die niet onder de reikwijdte van buitenlandse wetgeving zoals de Amerikaanse Cloudact of FISA (section 702) vallen?"</p>	<p>Opdrachtgever heeft reeds gesteld dat de Aanbestedingsstukken weloverwogen en met zorg zijn opgesteld. Opdrachtgever acht het in deze aanbestedingsfase ook niet meer passend dergelijke invloed te willen nemen op het gestelde Programma van Eisen en Programma van Wensen, anderzijds dan bijstelling binnen opgestelde kaders om voldoende kwalitatieve inschrijvingen mogelijk te maken. Opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel.</p>

51	Vervolgvrage #35	<p>De dienstverlening van Leverancier is in vergaande mate afgestemd op de door u van toepassing verklaarde GIBIT-voorwaarden. De GIBIT bevat reeds definities van correctief, preventief (waaronder de verplichting om blijvend te voldoen aan relevante regelgeving) en innovatief onderhoud. U lijkt nu dezelfde definities te hanteren, maar met een andere betekenis. Dat acht Leverancier niet wenselijk.</p> <p>Leverancier verzoekt u daarom nogmaals aan te sluiten bij de GIBIT. Indien u dat niet wenst, kunt u dan toelichten wat u verstaat onder: Het ad hoc oplossen van problemen? Valt dit onder de SLA? Datgene wat u verstaat onder werkzaamheden naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving? Leverancier kan niet voorzien welke wijzigingen u wenst door te voeren, noch heeft zij daarop invloed. Het is voor haar daarom lastig om deze werkzaamheden binnen de onderhoudsvergoeding aan te bieden. Dergelijke wijzigingen, waaronder het door u genoemde adaptieve onderhoud, dienen naar haar mening buiten de scope te vallen.</p> <p>Het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/of aanpassen van functionaliteiten? Ook hierop lijkt Leverancier geen invloed te hebben, waardoor het lastig is om hiervoor vooraf een prijsopgave te doen.</p>	<p>Oprachtgever vult de Eis aan met de volgende slotzin: "(...) De voorgenoemde onderhoudsverplichtingen reiken niet verder dan de onderhoudsbepalingen in de GIBIT-voorwaarden, waarbij de reikwijdte van deze verplichtingen wordt bepaald en beperkt door het Overeengekomen gebruik en alle gestelde Eisen, zoals die zijn bepaald in de Aanbestedingsdocumenten in breedste zin".</p>
52	Vervolgvrage #39	<p>Gezien de brede garantie-verplichting is dit voor leverancier alsnog niet acceptabel. Bent u ieder geval bereid de garantie onder artikel 12.1 onder i GIBIT: ""de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik"" te laten vervallen? Deze verplichting maakt dat praktisch alle verplichtingen onder de overeenkomst aangemerkt kunnen worden als garantie. Bij de consultatie van de nieuwe GIBIT 2025 is deze door de VNG ook geschrapt. De toelichting die zij daarbij geeft is: De toelichting die de VNG hierbij geeft is: Ten onrechte leidde de formulering van het artikel tot een omkering van de bewijslast voor wat betreft enige wanprestatie. Dat is nooit de bedoeling geweest. Bent u in ieder geval bereid dit artikel te schrappen?</p>	<p>Oprachtgever stelt dat de door u genoemde "brede garantie-verplichting" reeds wordt genuanceerd op basis van GIBIT 2023, artikel 12.3. Het aspect van de door u genoemde "omgekeerde bewijslast" is tevens al opgelost door in de Hoofdovereenkomst (concept), artikel 16.6, te voorzien in een aanpassing van GIBIT 2023, artikel 12.2, waarmee Oprachtgever verantwoordelijk is voor initiële bewijslast binnen haar vermogen. Oprachtgever ziet nergens reden het artikel te schrappen</p>