

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhulpverlening.pdf	Op Pagina 14 van de offerte aanvraag is onderstaande vermeld” Let op! Het betreft een betaversie van het pdf-formulier. Vergrendeling van door de gemeente ingevulde informatie of geselecteerde opties is niet mogelijk. Dit betekent dat een inschrijver de door de gemeente aangegeven uitsluitingsgronden kan aanpassen. Dit is niet toegestaan op straffe van uitsluiting.” De tekst is voor meerdere uitleg vatbaar. Kunt u toelichten wat er niet is toegestaan in deze alinea omdat wij willen voorkomen te worden uitgesloten?	Wat is niet toegestaan? Het is niet toegestaan om in het UEA-formulier wijzigingen aan te brengen in de uitsluitingsgronden die door de gemeente zijn ingevuld of geselecteerd. Met andere woorden: - De gemeente heeft in het formulier al aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn. - Omdat het formulier technisch niet is vergrendeld, kunt u die keuzes of teksten wel aanpassen. Wat moet u doen? - Vul alleen de velden in die door uzelf als inschrijver moeten worden ingevuld. - Laat alle door de gemeente ingevulde keuzes intact (ook als u deze technisch zou kunnen wijzigen). - Onderteken het document correct, zonder inhoudelijke wijzigingen aan de gemeentelijke delen. Waarom deze waarschuwing? Omdat het formulier in een betaversie zit, is het technisch niet beveiligd tegen wijziging van de vooraf ingevulde velden. De gemeente wil voorkomen dat inschrijvers (per ongeluk of bewust) wijzigingen aanbrengen die niet zijn toegestaan. Daarom wordt expliciet vermeld dat elke wijziging aan deze informatie uitsluiting tot gevolg kan hebben.
2	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhulpverlening.pdf	Op pagina 15 is vermeld “Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient tot maximaal € 5.000.000 per jaar te dekken met een maximum van € 3.000.000 per gebeurtenis.” De door u gestelde aansprakelijkheidslimiet van €5.000.000 (per gebeurtenis) staat in geen verhouding tot de opdrachtwaarde en is daarmee zo’n 20 keer hoger dan de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de brancheconforme GIBIT voorwaarden, waarin een aanzienlijk lagere aansprakelijkheidsbeperking is opgenomen, een dergelijke hoge aansprakelijkheid voor soortgelijke opdrachten zijn wij ook nog niet eerder tegengekomen. De Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9d, schrijft expliciet voor dat aansprakelijkheidsrisico's in redelijke verhouding moeten staan tot de opdracht waarbij de leverancier in ieder geval acht moet slaan op de gebruikelijke aansprakelijkheidseisen in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Bent u bereid de verzekeringseisen aan te passen conform te GIBIT zoals gebruikelijk en passend bij een dergelijke opdracht?	De aansprakelijkheid wordt als volgt beperkt: "De aansprakelijkheid is beperkt tot € 1.250.000,- per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid is beperkt tot € 2.500.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
3	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhulpverlening.pdf	Op pagina 16 van de offerte aanvraag geeft u aan dat inschrijver over een geldig ISAE 3402 of gelijkwaardig certificaat moet beschikken. Volgens de GIBIT is het leveren van een geldig (ISO) certificaat van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier ook voldoende. Als wij een ISO 27001 certificaat volgens de strengere 2022 norm afgeven door een onafhankelijke geaccrediteerde deskundige en met de juiste scope voldoende om aan te tonen dat wij voldoen aan de door u gestelde eisen in het kader van informatiebeveiliging?	De GIBIT stelt de eis dat een inschrijver minimaal een ISO27001-certificaat moet hebben. Dit certificaat wordt door een externe auditor getoetst en via de verklaring van toepasselijkheid kunnen wij als opdrachtgever controleren of de scope van het certificaat toereikend is. De externe auditor controleert ook of de onderliggende processen juist zijn. Daarnaast wordt een ISAE3402-verklaring gevraagd. Deze verklaring gaat verder dan de ISO27001-certificering, omdat deze aantoont dat de inschrijver de processen op het gebied van informatiebeveiliging goed beheerst. De ISO27001-certificering controleert deze processen namelijk slechts op basis van steekproeven. De gevraagde oplossing betreft kwetsbare inwoners met gevoelige dossiers. Het is van groot belang dat wij kunnen vertrouwen op een goede borging van informatiebeveiliging. Daarom blijft de opdrachtgever, ook met de extra eisen die voortkomen uit de NIS2, vasthouden aan het vereiste dat er een ISAE3402-verklaring moet worden overlegd. De ISAE3402-verklaring biedt extra zekerheid dat de inschrijver de informatiebeveiliging niet alleen op papier, maar ook in de praktijk goed op orde heeft.
4	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhulpverlening.pdf	Op pagina 16 staat het volgende "2. Indien het percentage van de aanneemsom dat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet (volledig) wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting." Wij snappen het belang van social return maar zijn van mening dat voor onderliggende opdracht een boete op social return niet passend is. Bent u bereid de boete te laten vallen?	Hier is de gemeente niet toe bereid. De gemeente Heerenveen hecht grote waarde aan het realiseren van maatschappelijke meerwaarde via Social Return. Het opnemen van een boetebepaling is bedoeld als stimulans voor opdrachtnemers om de afgesproken inzet daadwerkelijk te realiseren, en is in lijn met het gemeentelijk Social Return-beleid.

Bijlage 05 - Concept 5 overeenkomst.pdf	In Artikel 3.1 geeft u aan dat de ingangsdatum van de overeenkomst 1 maart 2026 (gewenste live gang) is. Het is niet mogelijk om de overeenkomst pas te laten in gaan na livegang. U maakt dan immers gebruik van de applicatie zonder dat er sprake is van een overeenkomst en wij mogen dan ook uw data nog niet verwerken. Wij stellen voor dit aan te passen in de datum van de start implementatie om dit risico te beperken. Bent u bereid de ingangsdatum van de overeenkomst te laten ingaan bij de start implementatie?	De Overeenkomst treedt in werking op de datum van aanvang van de implementatie. De verplichting tot betaling van onderhoudskosten, hostingkosten en licentiekosten vangt echter eerst aan op het moment van livegang, na integrale acceptatie van de ICT Prestatie door Opdrachtgever overeenkomstig de overeengekomen Acceptatieprocedure, zie hiervoor ook het antwoord bij vraag 10. Artikel 3.1 wordt als volgt aangepast: De Overeenkomst treedt in werking op 24 september 2025. De implementatieperiode loopt van 24 september 2025 tot en met 28 februari 2026. De volledige ICT Prestatie dient uiterlijk op 1 maart 2026 volledig en conform de overeenkomst te zijn opgeleverd en geaccepteerd. De livegang van de ICT Prestatie gaat in op 1 maart 2026, na succesvolle afronding van de implementatie door Opdrachtnemer en integrale acceptatie door Opdrachtgever.
Bijlage 05 - Concept 6 overeenkomst.pdf	Op pagina 3 is vermeld "Artikel 4.2. De Implementatie dient uiterlijk op 14-07-2025 te zijn voltooid." Het is onmogelijk om op deze gewenste datum de implementatie af te ronden. Bent u bereid deze datum aan te passen in de gewenste live datum van de gemeente Heerenveen?	Dit betreft een fout en moet 28 februari 2026 zijn.
Bijlage 05 - Concept 7 overeenkomst.pdf	Artikel 6.1 verwijst u naar artikel 10 in de GIBIT 2023. Artikel 10.3 Gibit benoemd wat het onderhoud omvat. Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn, neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen. Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 10.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is? Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen als en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is. Wij stellen de volgende tekst voor: "In aanvulling op artikel 10.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedelning van de nog te maken kosten.	Innovatief Onderhoud is onderdeel van de standaard GIBIT-verplichtingen (artikel 10.3 en 10.12) en blijft van toepassing. Wel geldt op grond van artikel 11.3 GIBIT dat werkzaamheden die niet te voorzien of disproportioneel zijn, alleen na toestemming van de opdrachtgever als meerwerk in rekening mogen worden gebracht. Wij achten deze waarborg afdoende en nemen de voorgestelde afwijking niet over.
Bijlage 05 - Concept 8 overeenkomst.pdf	In artikel 9.1 geeft u aan 'Het exit-plan wordt nader uitgewerkt in bijlage "Exit plan". Wij bieden het exit-plan aan in onze standaard SLA. Bent u bereid dit als exit-plan te accepteren in plaats van hiervoor een separaat document voor te moeten opstellen?	Opdrachtgever heeft een concept-SLA als bijlage bij de aanbesteding meegeleverd. Deze SLA geldt als uitgangspunt voor de definitieve Service Level Agreement. Na gunning zal de SLA in overleg met de winnende inschrijver worden ingevuld en waar nodig aangevuld. Het exitplan dient als zelfstandig document bij de inschrijving te worden aangeleverd.
Bijlage 05 - Concept 9 overeenkomst.pdf	In artikel 11.5 geeft u aan 'De vergoeding voor de exit-plan is nader gespecificeerd in.' Wij bieden het exit-plan aan in onze standaard SLA. Bent u bereid dit als exit-plan te accepteren in plaats van hiervoor een separaat document voor te moeten opstellen indien wij daarin ook de vergoeding specificeren?	Zie het antwoord bij vraag 8.
Bijlage 05 - Concept 10 overeenkomst.pdf	In Artikel 11.1 en 11.2 geeft u aan dat de vergoeding van het onderhoud en de Gebruiksrechten nader is gespecificeerd in een financiële bijlage. Deze bijlage en daarmee uw voorstel voor deze vergoedingen is daarmee niet duidelijk. Het risico voor inschrijver is dat u een facturatieschema wenst waarbij de leverancier een groot deel van de werkzaamheden moet voorfinancieren gedurende het implementatietraject. Leverancier maakt vanaf de start van de implementatie forse kosten en de gemeente maakt vanaf de start gebruik van de diensten van de leverancier. Bent u bereid om een facturatieschema overeen te komen waarbij een evenwichtig facturatieschema wordt afgesproken voor de Gebruiksrechten en het Onderhoud. Wij stellen voor bij opdrachtverstrekking 25%, bij aanvang werkzaamheden 50% en na acceptatie 25% te hanteren.	De in artikel 11.1 en 11.2 bedoelde financiële bijlagen (bijlage 4 van de aanbestedingsstukken) geven een weergave van het prijzenblad op de in die artikelen genoemde onderwerpen. Deze is als volgt: Met betrekking tot eenmalige vergoedingen: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking; - 40% verschuldigd en facturering nader overeen te komen na gunning en na gezamenlijke vaststelling implementatieplan en de fasering daarbinnen; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Met betrekking tot periodieke vergoedingen conform opbouw prijzenblad: - Onderhoudskosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Hostingkosten - 100% verschuldigd en facturering na technische oplevering - Licentiekosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Overige jaarlijkse kosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Derdenprogrammatuur - 100% verschuldigd en facturering bij levering conform GIBIT artikel 11.2 en 11.12.

11	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In Artikel 11.7 geeft u aan 'van de eenmalige vergoeding is dertig (30)% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.' Dit is niet passend ten aanzien van de inspanning van de leverancier en legt het volledige financiële risico voor acceptatie bij de leverancier. Bovendien maakt u op dat moment al gebruik van de voorziening die inschrijver levert. Bent u bereid ermee akkoord te gaan dat 70% van de eenmalige vergoeding bij de start van de implementatie en 30% van de eenmalige vergoeding na integrale Acceptatie opeisbaar is?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
12	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	Artikel 12.1 geeft aan gespecificeerde personen op te nemen in een bijlage van de overeenkomst. Wij werken met een standaard SLA en bijbehorende DAP waarin de contactpersonen worden vermeld. Bent u bereid dit te accepteren en voldoen wij daarmee aan deze eis?	Nee, hier zijn wij niet toe bereid. Zie ook het antwoord bij vraag 8.
13	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In artikel 21.2 stelt u dat de contactpersonen die inschrijver vertegenwoordigen ook gemandateerd zijn aanvullende of afwijkende afspraken te maken. In ons geval is alleen de algemeen directeur bevoegd aanvullende en afwijkende afspraken definitief te maken. Bent u bereid dit artikel daarop aan te passen na inschrijving?	Ja, hier is Opdrachtgever toe bereid.
14	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In artikel 13.1 stelt u specifieke eisen aan applicaties die data generen, verzamelen of anders verwerken wij u daarover informeren. Onze applicatie kan berekeningen maken waarin aanvullende data wordt gegenereerd. Dit is beschreven in onze handleiding en de release notes. Voldoen wij hiermee aan de eis die dit artikel stelt aan de leverancier?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
15	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In Artikel 13.2 (b) geeft u aan dat Opdrachtgever in staat moet zijn om de Data in realtime in te zien en een kopie daarvan te downloaden; Voldoen wij aan deze eis als wij het mogelijk maken de data te bevragen in realtime en een dagelijks kopie van de data beschikbaar te stellen?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
16	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In Artikel 13.2 (c) vraagt u dat inschrijver op eerste verzoek een kopie van de Data moet verstrekken Het is voor leverancier niet goed in te schatten of en hoe vaak u een beroep zal doen op deze dienst. Wij stellen voor een dagelijks kopie beschikbaar te stellen van de data en bij aanvullende verzoeken een eenmalige redelijke vergoeding hiervoor in rekening te mogen brengen. Bent u bereid dit in de overeenkomst aan te passen?	Bedoeld Leverancier hiermee dat zij dagelijks een full dump van de data zullen aanleveren?
17	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	Artikel 13.3 © stelt dat inschrijver moet voldoen aan de Wet open overheid. Voor zover wij kunnen beoordelen is dit ten behoeve van het veronderstelde gebruik van de applicatie niet relevant. Bent u bereid dit artikel te schrappen of meer specifiek aan te geven aan welke onderdelen van de Wet open overheid de leverancier moet voldoen en waarom dit van belang is?	Artikel 13.3 sub c van de conceptovereenkomst stelt - daar waar het de Wet open overheid betreft - dat de ter beschikking gestelde of beschikbaar gemaakte Data voldoet aan de voorschriften die aan Data worden gesteld in de Wet open overheid, welke van toepassing is op Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft op grond van artikel 2.4 van de Wet open overheid een zorgplicht. Zo moet zij er voor zorgen dat de documenten die zij ontvangt, vervaardigt of anderszins onder zich heeft, in goede, geordende en toegankelijke staat bevinden. Daartoe moet Opdrachtgever maatregelen treffen ten behoeve van het duurzaam toegankelijk maken van digitale documenten.
18	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	Artikel 13.4 stelt dat "Artikel 13.4 Voor zover op de Data die ontstaan bij gebruik door de Opdrachtgever of die specifiek zien op het gebruik van door de Opdrachtgever, hoe ook genaamd, IE-rechten (komen te) rusten, is wat in de Inkoopvoorwaarden is bepaald omtrent IE-rechten van overeenkomstige toepassing." In ons geval liggen IE rechten van het datamodel altijd bij de inschrijver. Bent u bereid hiermee in te stemmen en overeen te komen dat u derhalve geen IE rechten op de data of het datamodel kunt claimen?	Wij erkennen dat de IE-rechten op het datamodel bij u als leverancier liggen, zolang dit model niet specifiek in opdracht van ons is ontwikkeld. Wij claimen hierop dan ook geen IE-rechten. Wel geldt conform GIBIT 2023 dat de data die ontstaat uit of specifiek ziet op het gebruik door de opdrachtgever, eigendom blijft van de opdrachtgever.
19	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In artikel 13.5 stelt u dat leverancier kosteloos ook na beëindiging moet meewerken aan het herstel. In onze ogen is het niet redelijk om van inschrijver te vragen oneindig herstel te bieden op hetgeen was geleverd. Bent u bereid dit te beperken tot een maximale periode van bijvoorbeeld 6 maanden na beëindiging?	Wij zijn bereid de verplichting tot herstel als volgt te begrenzen: "Leverancier is tot maximaal zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan het herstel van door haar geleverde onjuiste en/of onvolledige data, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid, in welk geval deze termijn niet van toepassing is."
20	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In artikel 13.7 vraagt u dat de inschrijver op een redelijke manier zonder vergoeding meewerkt aan vragen door opdrachtgever. Het onbeperkt hieraan meewerken is voor inschrijver een niet voorzien en in te schatten risico. Bovendien heeft de gemeente ook de verplichting om kundig en geschoold personeel in te zetten ten behoeve van de werkzaamheden. Bent u bereid een maximum hiervoor af te spreken waarna leverancier hiervoor een vergoeding mag rekenen. Wij stellen voor maximaal 16 uur zonder vergoeding op jaarbasis.	Opdrachtgever stemt ermee in dat Opdrachtnemer jaarlijks maximaal 20 uur aan dit onderdeel besteedt zonder hiervoor een vergoeding te ontvangen. Indien blijkt dat voor dit onderdeel meer dan 20 uur nodig is, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdig in overleg om de eventuele meerkosten af te stemmen. Opdrachtnemer dient aannemelijk te maken dat de 20 uur zijn besteed. Opdrachtgever dient vervolgens expliciet akkoord te geven op het overschrijden van dit aantal uren.
21	Bijlage 05 - Concept overeenkomst.pdf	In artikel 14.2 geeft u aan dat leverancier wijzigingen in documenten verwerkt. Wij zijn van mening dat het gestelde in dit artikel een onevenredig beslag kan leggen op de inspanning van de leverancier. Tegelijk zien wij ook het belang van het verwerken door leverancier. Om te voorkomen dat dit een groot en onevenredig beslag legt op leverancier, stellen wij voor dit artikel zo aan te passen dat de leverancier verplicht is gewenste aanpassingen die door de gemeente zijn aangeleverd maximaal eenmaal voor haar rekening te nemen en te verwerken. Mocht de gemeente daarna niet tevreden zijn, is het de verplichting van de gemeente om een wijzigingsvoorstel te formuleren of mag de leverancier hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Bent u bereid dit over te nemen?	We nemen het voorstel om één keer kosteloos te wijzigen niet over. Wel kijken we tijdens de evaluaties graag samen of een wijzigingsverzoek redelijk is. Als iets echt buiten de normale inspanning valt, kunnen we afspraken maken over eventuele extra kosten.

22	Bijlage 05 – Concept overeenkomst.pdf	Dit artikel verwijst naar de GIBIT 2023. Artikel 20.4 van GIBIT kent een hele ruimte definitie van maatwerk waardoor leverancier het risico loopt het IP van haar producten te verliezen. Bovendien is er in de gevraagde dienstverlening door de gemeente Heerenveen geen sprake van maatwerk. Het toepassen van artikel 20.4 van de GIBIT zou het voor ons onmogelijk maken op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid dit artikel te schrappen en onderstaande in de overeenkomst op te nemen? "De overeenkomst en de dienstverlening op basis van deze overeenkomst ziet in geen geval op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Indien de overeenkomst een aanvulling (al dan niet zijnde een nieuwe module die gebruikers tegen betaling kunnen afnemen) betreft geldt tevens dat de te ontwikkelen software, inclusief scripts, en de standaard inrichting van de software een algemene aanvulling vormt op deze standaardprogrammatuur, dit geen maatwerk is, artikel 20.4 van GIBIT uitdrukkelijk niet van toepassing zal zijn en de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, volledig bij leverancier berusten.	De gemeente Heerenveen begrijpt uw bezwaren tegen artikel 20.4 van de GIBIT 2023 en erkent dat in deze opdracht geen sprake is van maatwerk. Daarom is de gemeente bereid dit artikel buiten toepassing te laten en onderstaande bepaling in de overeenkomst op te nemen: "De overeenkomst en de dienstverlening zien niet op de levering of ontwikkeling van maatwerk. Eventuele aanvullingen op de standaardprogrammatuur vormen geen maatwerk. Artikel 20.4 van de GIBIT is niet van toepassing. Alle intellectuele eigendomsrechten blijven volledig bij de leverancier."
23	Bijlage 05 – Concept overeenkomst.pdf	Omdat er sprake is van artikel 16.5 van de Gibit is er een onbeperkte aansprakelijkheid. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. In Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit is bepaald dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een reden om niet in te schrijven. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 20 en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in deze artikelen? We stellen een bedrag voor van € 750.000."	Zie de beantwoording bij vraag 2.
24	Offerteaanvraag-Applicatie Schuldhelpverlening	"In de aanbesteding worden onder punt 3.1.4 verschillende verklaringen gevraagd waaronder de NEN9001 en de ISAE3402. De VNG is echter een project gestart om dubbele controles en versnippering van uitgevraagde kwaliteitsverklaringen te voorkomen. https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/nieuws/pilot-samen-controleren-grip-op-digitale-veiligheid-door-gezamenlijke-controle/ Is opdrachtgever eventueel bereid om in plaats van de eis van de verschillende certificaten, deelname aan het project ""Samen Controleren"" te accepteren?"	De opdrachtgever ondersteunt zeker het tegengaan van versnippering van controles. Echter, wat door de inschrijver wordt beschreven, heeft geen relatie met elkaar. Het initiatief dat door de VNG is gestart, heeft betrekking op de leveranciers die door verschillende opdrachtgevers voor hetzelfde worden bevestigd, soms net anders geformuleerd, waardoor er veel extra werk moet worden gedaan om hetzelfde te bereiken. Daar is de opdrachtgever het zeker mee eens om dat te voorkomen. Echter, dit is nu een pilot op een totaal ander vlak dan waar de opdracht voor is uitgeschreven. Daarnaast zijn de NEN9001 en de ISAE3402 niet te vergelijken, omdat de een iets over de kwaliteit zegt en de andere een assurance-rapportage is.
25	Offerteaanvraag-Applicatie Schuldhelpverlening	"In de offerte aanvraag wordt in punt 3.1.3 behoorlijk afgeweken van de Gibit 2023 voor wat betreft de totale aansprakelijkheid en dekking per gebeurtenis. Klopt deze bepaling in de offerte aanvraag of is opdrachtgever bereid de bepaling uit de Gibit te laten prefereren?"	Zie de beantwoording bij vraag 2.
26	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.110	"Accepteert de opdrachtgever een RTO van 8 uur en een RPO van maximaal 48 uur?"	Nee, hier is opdrachtgever niet mee akkoord.
27	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.104	De oplossing werkt aan een koppeling met de KvK-API. Is dit acceptabel voor de opdrachtgever?	Ja, het gebruik van een koppeling met de KvK-API is acceptabel voor de opdrachtgever. Wel geldt als voorwaarde dat deze koppeling uiterlijk op 1 januari 2027 volledig operationeel moet zijn. Indien dit niet tijdig gerealiseerd is, is de leverancier een boete van €250 per kalenderdag vertraging verschuldigd, gerekend vanaf 2 januari 2027.
28	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.90	"De oplossing beschikt nog niet over een koppeling met Decos. Deze kan na het winnen van de aanbesteding wel gerealiseerd worden. Beschikt de opdrachtgever over de API aansluitdocumentatie van Decos? Is opdrachtgever bereid testcapaciteit bij leverancier Decos te reserveren? Het is op voorhand niet in te schatten hoe lang de realisatie van de koppeling duurt. Is opdrachtgever bereid een beschikbaarheid van de koppeling na live-gang te accepteren?"	Nee, hier gaat opdrachtgever niet mee akkoord.
29	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.90	"De opdrachtgever biedt een SaaS-oplossing aan waarbij releases twee weken door opdrachtgever getest en voorzien van feedback kunnen worden. De aard van de oplossing staat geen expliciete individuele afkoörding toe. Afhankelijk van de ontvangen feedback beslist opdrachtnemer of een release naar productie of on-hold gaat. Kan opdrachtgever akkoord gaan met bovenstaande releaseproces?"	Opdrachtgever gaat akkoord met het beschreven releaseproces.
30	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.86	De oplossing kan hier invulling aan geven voorzover oplossingen van derde partijen een testkoppeling/testdata toestaan. Daarnaast dient de opdrachtgever akkoord te geven voor het testen van productiekoppelingen in een testomgeving. Geeft de opdrachtgever toestemming om productiekoppelingen van systemen zonder eigen testomgeving in de testomgeving van opdrachtnemer te gebruiken?	De opdrachtgever geeft hiervoor geen toestemming.
31	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.85	"Opdrachtgever werkt met een OTAP waarbij de tweewekelijks wordt gereleased. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een kortere test- en release straat?"	Hier gaat opdrachtgever mee akkoord.

			De opdrachtgever erkent de zorgen van de inschrijver. Echter de opdrachtgever moet aantoonbare controle over haar processen hebben volgens wetgeving, zoals NIS2, dit ook niet overdraagbaar is. De eis om audits te mogen laten uitvoeren is bedoeld om inzicht te verkrijgen in informatiebeveiliging en privacy wanneer er redenen zijn om hieraan te twijfelen hoe dit bij de inschrijver is geborgd. En deze is in de essentie ook gelijk aan wat in de GIBIT met artikel 25 is beschreven. De opdrachtgever hecht in dit geval ook veel waarde aan derde verklaringen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy die ook de werkingen controleren waarmee de opdrachtgever ook aantoonbaar kan aangeven dat de processen, ook het gedeelte dat extern is belegd in controle zijn. Hoewel de opdrachtgever het "samen controleren"-initiatief van de VNG steunt, is dit momenteel in een testfase voor applicaties voor de ondersteuning van de BRP-processen en wordt er gekeken om dit project breder in te zetten. Wanneer dit ook de applicatie van de inschrijver zal afdekken zal de opdrachtgever hier uiteraard gebruik van maken maar omdat de opdrachtgever gebruik kan maken van dit soort initiatieven blijft de opdrachtgever aansprakelijk voor haar eigen processen en moet de opdrachtgever hier controles op kunnen uitvoeren.
32	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.82	"Opdrachtnemer beschikt over geauditeerde en gecertificeerde processen. Daarnaast is opdrachtgever ingeschreven op de VNG pilot ""Samen Controleren"" Is opdrachtgever bereid deze initiatieven als alternatief te accepteren ter vervanging van eis 82?"	
33	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.38	Het is mogelijk om met complexe mergevelden te werken waardoor de kans dat 1 brief aangepast moet worden zeer klein wordt. Is opdrachtgever bereid deze werkwijze over te nemen?	Dit is akkoord maar opdrachtgever wil wel de mogelijkheid houden om standaard gegenereerde brieven achteraf aan te passen.
34	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.34	In het Rapport van de Raad voor Rechtbijstand wordt aangegeven dat uit praktisch oogpunt vaak wordt gekozen om de berekening excl. Vakantietoeslag te doen. Omdat deze dan buiten de boedel valt. (o.a. in art. 6.2.9) Is opdrachtgever bereid deze werkwijze over te nemen?	Door de verkorte looptijd is er onlangs besloten om te werken met het hoge VTLB, het is daardoor belangrijk dat de berekening ook inclusief vakantiegeld kan rekenen.
35	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.33	Welke rente wordt hier bedoeld?	Betreft de wettelijk in rekening te brengen rente, ofwel de rente van het saneringskrediet.
36	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.20	Indien de reservering op de beheerrekening of subrekening plaats vindt, kunnen de reservering(en) in het klantportaal zichtbaar gemaakt worden. Is dit voldoende voor de opdrachtgever?	Het blijft wenselijk om bankafschriften te kunnen genereren en per post te kunnen versturen voor cliënten die geen gebruik (kunnen) maken van het cliëntenportaal.
37	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.17	Inkomende e-mails zijn niet altijd per dossier terug te herleiden. Er is geen rechtstreekse koppeling van de mails met de dossiers in de oplossing. Dit is wel mogelijk via een koppeling met een extern DMS systeem waar de oplossing mee samen werkt. Is de opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen?	Opdrachtgever is hier toe bereid.
38	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.14	RTF kun je alleen openen als een template vanuit de applicatie is aangemaakt. Niet als het bestand is geupload. Is opdrachtgever bereid om deze wens aan te passen?	Nee, hier is opdrachtgever niet toe bereid.
39	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.13	"De oplossing beschikt nog niet over een koppeling met Decos. Deze kan na het winnen van de aanbesteding wel gerealiseerd worden. Beschikt de opdrachtgever over de API aansluitdocumentatie van Decos? Is opdrachtgever bereid testcapaciteit bij leverancier Decos te reserveren?"	Nee, hier gaat opdrachtgever niet mee akkoord.
40	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.11	De oplossing beschikt over een eigen brieven en template editor. Heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de brieveneditor in de oplossing te gebruiken in haar procs?	Opdrachtgever is hiermee akkoord.
41	Bijlage 01-Plan van Eisen-Nr.10	Omdat de oplossing een SAAS-oplossing is kan dit niet per veld ingesteld worden. Wel kan er in een workflow aangegeven worden dat bepaalde acties afgedwongen worden voor (eind)gebruikers. Is dit acceptabel voor de opdrachtgever?	Kan aangegeven worden welke velden wél verplicht moeten worden gevuld? Is het wel mogelijk om in de workflow handmatig of extra acties toe te voegen?
42	Offerteaanvraag, ISAE 3402 type 2 verklaring	Heeft deze verklaring betrekking op de hosting omgeving?	De opdrachtgever verzoekt om een ISAE3402-verklaring om aan de NIS2-vereisten te voldoen. Daarnaast heeft de hostingomgeving, als onderdeel van de dienstverlening, informatiebeveiligingsrisico's die middels ISO27001-certificeringen en assurance-verklaringen zoals ISAE3402 kunnen worden afgedekt.
43	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 3	Onze applicatie maakt wel gebruik van signaleringen maar deze zijn niet direct zichtbaar bij openen werkvoorraad. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Kan aangegeven worden welke manier de signaleringen wel zichtbaar zijn en welke handelingen daarvoor nodig zijn?
44	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 10	Verplichte velden worden door leverancier beheerd. Vanuit gebruikers is bepaald welke velden verplicht moeten zijn. Ook kunnen gebruikers hiervoor verzoeken blijven indien; wij bouwen en breiden uit in samenwerking met gebruikers en ons klantpanel. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Kan aangegeven worden welke velden wél verplicht moeten worden gevuld?
45	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 11	Leverancier heeft Xential XNG is geïntegreerd in haar applicatie. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
46	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 16	De applicatie voldoet volledig aan Wgs en NVVK richtlijnen. Hierdoor is het niet nodig procesondersteuning te configureren. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Kan aangegeven worden hoe de processtappen binnen de Wgs verplichte taken zijn opgebouwd?

47	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 38	Velden worden op scherm gevuld, hierdoor zijn aanpassingen in de brieven niet nodig. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Dit is akkoord maar opdrachtgever wil wel de mogelijkheid houden om standaard gegenereerde brieven achteraf aan te passen.
48	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 59	De NVVK jaarcijfers komen te vervallen en worden vervangen door DDAS (Data Delen Armoede en Schulden). Wat betreft het ontwikkelen van een API voor DDAS werkt leverancier hier aan mee in samenwerking met de VNG. Wij zijn gegevens leverancier in de pilot van DDAS. Naar verwachting kunnen vanaf 01-01-2026 gegevens met CBS gedeeld worden via de DDAS API. Is dit voor u akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
49	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 67	Onze oplossing maakt het mogelijk om zonder bestanduitwisseling, format CAMT053, financiële transacties met de BNG uit te wisselen. Wij hanteren daartoe PONTO-connect. Gaat u daar mee akkoord?	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen op een later moment bekijken of dit voor de gemeente wenselijk en mogelijk is. Voor ons is het nu niet te overzien wat hier de eventuele gevolgen van zullen zijn, dit in verband met een lopende implementatie van een nieuw financieel systeem (Unit4).
50	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 72	Is de opdrachtgever van mening dat de aangeboden functionaliteit, waarbij een Enterprise-app op Android en/of iPhone via een Mobile Device Manager zoals Mobile Iron mag worden geïnstalleerd of een client-serverapplicatie als MSI mag worden ingezet, in overeenstemming is met de eis dat de applicatie een volledig functionerende Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing moet zijn, die via een webbrowser toegankelijk is zonder aanvullende software, plugins of extensies?	Opdrachtgever laat eis 72 vervallen omdat deze in conflict is met eis 92.
51	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 79	Testgegevens moeten op een passende wijze worden geselecteerd, beschermd en beheerd in overeenstemming met de BIO. Het dupliceren van de volledige productiedataset en deze beschikbaar maken, wordt door de inschrijver niet gezien als een "passende wijze" en schaadt het principe van privacy by default wanneer anonimisatie onvolledig is. Dit kan gebeuren bij het overzetten van PDF-bestanden of persoonsgegevens in memo-velden. De inschrijver kan een vaste testset aanbieden. Is de inschrijver bereid om deze eis aan te passen, te laten vervallen of duidelijker te maken welk doel hiermee wordt nagestreefd?	Opdrachtgever gaat akkoord om de vaste testset te gebruiken.
52	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 80	Is de inschrijver bereid om de eis aan te passen naar: de gemeente Heerenveen geeft zelf de impact van de melding aan die zij indient, waarna deze vervolgens conform SLA wordt afgehandeld?	Nee, hier is opdrachtgever niet mee akkoord.
53	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 84	Het kopiëren van specifieke onderdelen van de inrichting vanuit de testomgeving naar de productieomgeving is niet noodzakelijk, aangezien er reeds zorgvuldig is nagedacht over de werkprocessen. De oplossing is gestandaardiseerd en voldoet aan de NVVK-richtlijnen, wat zorgt voor een efficiënte en uniforme inrichting zonder aanvullende aanpassingen. Is de inschrijver bereid deze eis te laten vervallen?	Eis 84 komt te vervallen.
54	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 85	Is de gemeente Heerenveen bereid om deze eis te laten vervallen, gezien de ICT-prestatie via dienstverlening op afstand wordt aangeboden als een multi-tenant Cloud-oplossing. Dit gebeurt in de vorm van SaaS-dienstverlening, waarbij de gehele productieomgeving uniform is voor alle afnemers en er geen rekening kan worden gehouden met individuele opdrachtgevers.	Kan de opdrachtgever uit aangeleverde vraag halen dat er helemaal geen testomgeving geleverd gaat worden?
55	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 90	Is de gemeente Heerenveen bereid om deze eis te laten vervallen, gezien de ICT-prestatie via dienstverlening op afstand wordt aangeboden als een multi-tenant Cloud-oplossing. Dit gebeurt in de vorm van SaaS-dienstverlening, waarbij de gehele productieomgeving uniform is voor alle afnemers en er geen rekening kan worden gehouden met individuele opdrachtgevers.	Leverancier dient Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengt over aanstaande omvangrijke patches of nieuwe functionele wijzigingen die impact hebben op de bedrijfsvoering die tijd nodig hebben om te worden voorbereid en getest. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat er geen toestemming van Opdrachtgever meer nodig is om nieuwe software te installeren.
56	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 91	Is de gemeente Heerenveen bereid om de eis aan te passen naar: de gebruiker moet geholpen worden in het proces en mag niet vastlopen omdat zaken niet begrijpelijk zijn. De inschrijver streeft naar een applicatie die intuïtief en duidelijk is, en die voor zichzelf spreekt zonder dat uitgebreide helpfuncties noodzakelijk zijn. Er zijn wel informatie-iconen toegevoegd in de software om extra duidelijkheid te bieden bij invoervelden, zodat gebruikers gericht ondersteuning krijgen waar dat nodig is.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
57	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 92	Is de gemeente van mening dat de aangeboden functionaliteit, waarbij een Enterprise-app op Android en/of iPhone via een Mobile Device Manager zoals Mobile Iron mag worden geïnstalleerd of een client-serverapplicatie als MSI mag worden ingezet, in overeenstemming is met de eis dat de applicatie een volledig functionerende Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing moet zijn, die via een webbrowser toegankelijk is zonder aanvullende software, plugins of extensies?	Zonder additioneel te installeren software plugins of extensies moet de SAAS applicatie benaderbaar zijn via een webbrowser.
58	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 97	De SNG maakt momenteel gebruik van een Windows-client voor gegevensuitwisseling, welke minimale beveiligingscontroles bevat; de controle op het bestand betreft uitsluitend de bestandsnaam. Indien de bestandsnaam afwijkt (bijvoorbeeld afkomstig van een andere gemeente), worden gegevens onder de verkeerde gemeentecode aangeleverd. Dit risico is herhaaldelijk onder de aandacht gebracht en heeft zich onlangs voorgedaan. Leverancier is niet in staat om zelf een veilige oplossing te bieden; de SNG zal gaan werken aan een veilige API, waarna de inschrijver zich zal aansluiten. In de tussentijd kan er een export aangeboden worden om deze aanlevering handmatig uit te voeren. Is deze tijdelijke oplossing acceptabel voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever is akkoord met de gegeven work-around mits de Leverancier ons op de hoogte houdt van de nieuwe ontwikkelingen en deze ook voor ons implementeerd wanneer ze beschikbaar worden gesteld.
59	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 100	Is de opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen zodat alleen de gegevens die relevant zijn voor Business Intelligence worden verstrekt middels een API in JSON formaat?	Nee, hier is opdrachtgever niet toe bereid.

60	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 104	Deze functionaliteit is momenteel niet beschikbaar omdat slechts een klein deel van onze klanten de StUF HR nodig heeft. We richten ons op de gehele markt. Is de opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen?	Zie beantwoording bij vraag 28.
61	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 105	Kan de opdrachtgever meer duidelijkheid verschaffen over de aard van de formulieren die via het cliëntportaal worden verwerkt? We vragen specifiek om informatie over het type gegevens dat deze formulieren bevatten, de structuur waarin ze worden aangeboden (bijvoorbeeld via StUF/XML), en de gewenste manier waarop deze gegevens moeten worden geïntegreerd en verwerkt binnen de applicatie.	Dit betreft aanvraagformulieren, overeenkomsten, schuldenoverzichten en machtigingen. Bij voorkeur in PDF. De stukken dienen automatisch te worden opgeslagen op dossierniveau.
62	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 106	We begrijpen volledig dat de opdrachtgever waarde hecht aan duidelijke scheiding tussen data van verschillende klanten, willen we benadrukken dat onze multi-tenant oplossing ontworpen is om aan deze eis te voldoen. Door gebruik te maken van virtuele scheidingen zoals views, zorgen we ervoor dat data van één klant strikt gescheiden blijft van die van andere klanten. Het is op geen enkele wijze mogelijk dat gegevens van een specifieke klant toegankelijk worden voor een andere klant binnen onze oplossing. Gezien de aard van onze dienstverlening, verzoeken we om de eis aan te passen, zodat deze expliciet verwijst naar de garantie dat data van één klant niet kan worden benaderd door een andere klant.	Indien dit aantoonbaar onderdeel is van de informatiebeveiliging van de inschrijver volgens de ISO27001 norm en indien dit ook jaarlijks wordt opgenomen en getoetst in de assurance-verklaring, kan hiervan worden afgeweken.
63	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 110	Is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen naar hetgeen vermeld is in de GIBIT2023, artikel 29.4. Leverancier zal periodiek back ups maken van de verwerkte gegevens, zodanig dat de gegevens bij een calamiteit met minimaal dataverlies kunnen worden hersteld. Tenzij anders overeengekomen bedraagt het maximale dataverlies (RPO) 24 uur en de maximale hersteltijd (RTO) 16 werkdagen.	Nee, hier gaat opdrachtgever niet mee akkoord.
64	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 121	Authenticatie via Entra-ID gebeurt bij de gemeentelijke identityprovider. Alleen geldige inlogpogingen worden geregistreerd; mislukte pogingen bereiken de applicatie niet. Alle toegangen worden minstens zes maanden gelogd. De opdrachtgever kan geen afwijkend gedrag van onbekende gebruikers detecteren zonder een kader voor afwijkend gedrag. Logging is nodig om dit te detecteren. De inschrijver stelt voor afspraken te maken over het detecteren van afwijkend gedrag en deze detectie op te nemen in de SIEM-oplossing van de opdrachtgever. Is de opdrachtgever bereid de eis aan te passen naar de technische mogelijkheden en afspraken rond logging en detectie?	De eis 121 is van toepassing op de systemen en onderdelen die de werking van de applicatie mogelijk maken, en niet op de applicatie zelf. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver om te zorgen dat alle inloggegevens door de beheerders van de inschrijver worden vastgelegd, minimaal zes maanden beschikbaar zijn en regelmatig worden gecontroleerd. Deze eis is een voortvloeisel van de BIO.
65	Bijlage 01 - Plan van Eisen - nr. 122	Is deze eis in overeenstemming met de AVG en zou deze ingewilligd moeten worden met de volgende onderbouwing: De AVG kent zes voorwaarden op basis waarvan een verwerking rechtmatig is. Volgens ons wordt de verwerking uitgevoerd ter naleving van de Wgs (wettelijke verplichting) en hoeft deze daarom niet op verzoek van een cliënt verwijderd te worden. Bron: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacyrechten-avg/recht-op-gegevens-verwijderen "In deze situaties geldt het recht op gegevens verwijderen niet:" De organisatie verwerkt de gegevens omdat er een wettelijke verplichting is om dat te doen. Recidivecontrole zou niet meer mogelijk zijn als cliënten hun gegevens op verzoek kunnen laten verwijderen. Archivering is een integraal onderdeel van de applicatie.	Deze eis is in overeenstemming met de AVG, met dien verstande dat een dergelijk verzoek van de cliënt uiteraard via Opdrachtgever loopt. Op grond van de AVG hebben betrokkenen rechten. Eén van deze rechten is het 'recht op vergetelheid'. Zolang de gemeente gegevens nodig heeft voor de uitvoering van de wettelijke taak, zal een dergelijk verzoek niet gehonoreerd worden. Wel zijn er situaties denkbaar waarin de betrokkenen wel recht op vertelheid hebben. Bijvoorbeeld wanneer het een onjuiste gegeven blijkt te zijn. In dat geval moet in de applicatie het dossier kunnen worden verwijderd c.q. worden geleegd.
66	Offerteaanvraag - pagina 16	Inschrijver heeft geen ISO-certificering op het vlak van kwaliteitsmanagement en laat geen ISEA3402 audits uitvoeren. Inschrijver levert al 35 jaar software en heeft veel gemeenten, en honderden logistiek bedrijven als tevreden klant. Dit was en is niet mogelijk zonder kwaliteit te leveren. De ontwikkelafdelingen werken met de SCRUM methodiek, waar continue verbeteren een belangrijke pijler is. Ook biedt het ISO27001 framework ons houvast om kwalitatieve diensten te leveren. Bent u bereid de eis op ISO9001 en ISEA3402 te laten vervallen?	De inschrijver heeft al 35 jaar ervaring in het ontwikkelen van software, wat getuigt van de betrouwbaarheid van de partij. Echter, in deze periode zijn de eisen en regelgeving omtrent informatiebeveiliging aanzienlijk veranderd, mede door gewijzigde risico's en wettelijke vereisten. Daarnaast is de ISO27001-norm ontstaan en heeft deze zich ontwikkeld in wat zij inhoudt. In 2025 is het niet voldoende om enkel een ISO27001-certificering te hebben; er moet ook worden gekeken naar welke onderdelen van toepassing zijn verklaard in deze certificering. Zoals de inschrijver zelf aangeeft, biedt de ISO27001 een kader/houvast voor het leveren van kwalitatieve diensten op het gebied van informatiebeveiliging. Daarnaast is de ISEA3402-verklaring van belang, aangezien deze niet alleen een kader biedt, maar ook een auditverklaring is die aantoont dat de processen zijn opgenomen en actief worden nageleefd. Dit is meer dan enkel een kader/houvast. Met de komst van de NIS2-regels zal de opdrachtgever moeten aantonen dat de inschrijver controle heeft over de informatiebeveiliging. Hierdoor kan de opdrachtgever de eisen niet laten vervallen.
67	Offerteaanvraag - pagina 26 - integratie met sociaal domeinsysteem	Wat wordt bedoeld met sociaal domeinsysteem bij het uitwisselen van de NAW gegevens met een sociaal domeinsysteem? Wilt u dit te demonstreren onderwerp zodanig toelichten dat duidelijk is wat u in functionele zin van de software verwacht?	Wij verwachten dat inschrijver duidelijk aantoont hoe de software functioneel omgaat met het uitwisselen van NAW-gegevens met een sociaal domeinsysteem. Concreet betekent dit dat inschrijver laat zien hoe de koppeling werkt met de Suite voor het Sociaal Domein of met Key2DDS, waarbij cliëntgegevens correct en veilig worden opgehaald.
68	Offerteaanvraag - pagina 27 - inrichting van meetpunten, gebeurtenissen en acties	Leverancier kan niet flexibel events inzetten. Wij bieden een SaaS oplossing in de cloud. Hierin bieden wij een standaard inrichting voor events. De events zijn bepaald in samspraak met gebruikers en ons klantpanel. Kunt u zich hierin vinden?	Als het volledige traject vast staat, hoe gaan we dan om met maatwerk? Welke mogelijkheden zijn er wel, kunt u dat aangeven?
69	Offerteaanvraag - pagina 25 - alert- en notificatiefunctionaliteiten	Leverancier biedt ondersteuning van meldingen met e-mail. Vooralsnog geen SMS of WhatsApp. Dit heeft Leverancier uitgevraagd bij haar klantenpanel. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente Heerenveen was mede deelnemer van het klantenpanel en heeft ook daarin aangegeven dat ondersteuning via WhatsApp/SMS van belang is. Is dit wel in ontwikkeling?

70	Offerteaanvraag - pagina 25 - gebruikersportaal voor cliënten	Client kan vanuit het portaal extra geld aanvragen. Client kan geen betalingen doen. Kunt u zich hierin vinden?	De opdrachtgever kan zich hierin vinden.
71	Offerteaanvraag - pagina 25 - financieel overzicht en functionaliteit	Wat bedoelt u met chatfunctie? Client kan bericht versturen aan begeleider, deze kan daar op antwoorden en visa versa. Is dit voor u akkoord?	Als dit ook meteen opgeslagen wordt in het dossier, is dit akkoord.
72	Offerteaanvraag - pagina 25 - digitale ondertekening	Leverancier ondersteunt op dit moment niet een digitale handtekening. Gaat u hiermee akkoord?	Het is wel zeer wenselijk dit op te nemen in het nieuwe systeem, mocht dit niet kunnen moet er gekeken worden naar andere systemen voor een digitale handtekening
73	Offerteaanvraag - pagina 25 - alert- en notificatiefunctionaliteiten	U vraagt om een koppeling met SMS en WhatsApp. Beide koppelingen hebben privacy- en beveiligingsbeperkingen. Volgens een inventarisatie bij ons klantpanel was dit geen algemene wens. Wij zien een mogelijke oplossing in pushmeldingen. Pushmeldingen zijn berichten die door een applicatie of website direct op het scherm van een mobiel apparaat of computer worden verzonden, zelfs wanneer de applicatie of browser niet geopend is. Kunt u deze communicatievraag voorlopig laten vervallen?	Nee, hier zijn wij niet toe bereid. Wij zien graag in de gunningscriteria wat hierin de mogelijkheden zijn.
74	IT Service Level Agreement	Wij bieden een standaard SLA aan voor al onze opdrachtgevers. Onze multi-tenant SAAS-oplossing is uniform voor elke klant, waardoor maatwerkafspraken niet mogelijk zijn. Bent u bereid te werken met een standaard SLA die op sommige punten afwijkt van het door u aangeleverde model SLA? Bent u bereid gebruik te maken van een standaard SLA?	Zie de beantwoording bij vraag 8.
75	Overeenkomst 1.1	Artikel 1.1 dient te beschrijven waaruit de ICT Prestatie exact bestaat, maar is nu een opsomming van documenten en bijlagen. Leverancier heeft de specificatie van de ICT Prestatie exact uitgeschreven in een apart document. Accepteert u zo'n document op deze plaats?	Dit kan na de gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden vastgesteld
76	Overeenkomst 1.2	Artikel 1.2 stelt dat de in 1.1 bedoelde activiteiten zullen plaatsvinden onder ... Door het ontbreken van een exacte specificatie van de ICT Prestatie onder 1.1 is niet duidelijk welke activiteiten hier nu bedoeld worden. Stemt u in met het verwijzen bij 1.1 naar een document van de Leverancier waarin de ICT Prestatie exact is uitgeschreven?	Zie voor de scope en omvang voor de opdracht artikel 1.2 en 1.6 in de offerteaanvraag.
77	Overeenkomst 2	Artikel 2 stelt dat het overeengekomen gebruik ... Door het ontbreken van een exacte specificatie van de ICT Prestatie onder 1.1 is niet duidelijk waaraan de ICT Prestatie dient te voldoen. Stemt u in met het verwijzen bij 1.1 naar een document van de Leverancier waarin de ICT Prestatie exact is uitgeschreven?	Zie de beantwoording bij vraag 77.
78	Overeenkomst 3.8	Is het gewenst dat de hoofdovereenkomst kan worden opgezegd zonder dat de verwerkersovereenkomst eindigt (zie artikel 24.3 GIBIT 2023)? Bent u bereid dit artikel te schrappen?	Het is niet wenselijk dat de hoofdovereenkomst kan worden opgezegd zonder dat de verwerkersovereenkomst eindigt. Gezien de nauwe verwevenheid van de gegevensverwerking met de hoofdovereenkomst, achten wij het noodzakelijk dat beide overeenkomsten gelijktijdig beëindigen om de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. Daarom zijn wij niet bereid artikel 24.3 van de GIBIT 2023 te schrappen.
79	Overeenkomst 4.1	Er wordt verwezen naar de bijlage "Gunningscriteria". Dat document bestaat niet, wel zijn deze in de "Offerteaanvraag ..." uitgewerkt. Bent u bereid dit artikel aan te passen?	Ja, dit betreft een fout en wij zijn bereid dit te corrigeren naar 'offerteaanvraag'. Na gunning zal dit in de definitieve overeenkomst worden aangepast.
80	Artikel 4.2	De implementatie dient uiterlijk op 14-07-2025 te zijn voltooid. Deze datum sluit niet aan bij de planning zoals uitgeschreven in de "Offerteaanvraag ...". Bent u bereid de datum aan te passen?	Dit betreft een fout en moet 28 februari 2026 zijn.
81	Overeenkomst 6.1	Dit artikel spreekt over een SLA (in algemeenheid). Er zou gesproken moeten worden over "de SLA zoals bedoeld in artikel 2.5 ii GIBIT 2023." Stemt u hier mee in?	Opdrachtgever stemt hiermee in. Het betreft hier dezelfde Service Level Agreement (SLA) als bedoelt in artikel 1.38 (en daarmee ook zoals bedoeld in artikel 2.5 onder ii GIBIT 2023).
82	Overeenkomst 7.1	Doordat artikel 1.1 niet helder is over de ICT Prestatie zijn de gebruiksrechten niet te bepalen. Leverancier hanteert een document waarin de ICT Prestatie duidelijk en het gebruiksrecht correct is benoemd. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het is onduidelijk voor Opdrachtgever welk document leverancier hanteert om de ICT Prestatie te benoemen en of deze in lijn is met het bepaalde in de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever is bereid om de overeenkomst na gunning in overleg met Leverancier - en in overeenstemming met de aanbestedingsstukken - te verduidelijken.
83	Overeenkomst 7.2	Stemt u in met de volgende vervanging van artikel 7.2: De ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de bijlage "Specificatie ICT Prestatie <Leveranciersnaam en Productnaam>".	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
84	Overeenkomst 11.3	Bent u bereid dit artikel in overeenstemming te brengen met artikel 9.2 en 11.2 van de GIBIT 2023?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 10.
85	Overeenkomst 11.5	De zin is niet compleet. Bent u bereid deze zin aan te vullen?	11.5 wordt als volgt aangevuld: De vergoeding voor de exit-plan is nader gespecificeerd in een financiële bijlage (Bijlage 04 - prijzenblad).

86	Overeenkomst 11.10	Volstaat het de indexeringsaankondiging per mail te versturen?	Ja dit volstaat. De indexeringsaankondiging dienen verstuurd te worden aan r.boersma@heerenveen.nl en a.tros@heerenveen.nl
87	Overeenkomst 12	De namen van contactpersonen worden (omdat deze gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen) in de regel vastgelegd in een DAP. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
88	Overeenkomst 13	De relevantie van artikel 13 is ons niet duidelijk. Wilt u dat toelichten in relatie tot de te leveren ICT Prestatie?	Artikel 13 regelt de omgang met data die voortkomt uit het gebruik van de applicatie. De leverancier moet zorgen dat de gemeente toegang heeft tot deze data, deze kan opslaan en hergebruiken, en dat dit gebeurt in lijn met wetgeving zoals de Wet open overheid. Dit waarborgt transparantie, eigenaarschap en continuïteit van informatie voor de gemeente.
89	GIBIT 2023	De Standaardprogrammatuur wordt via Dienstverlening op Afstand in de vorm van een multi-tenant Cloud oplossing door Leverancier aan meerdere Opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Hierdoor is het niet mogelijk rekening te houden met specifieke eisen, wensen, normen en standaarden van individuele Opdrachtgevers. VNG zegt hierover in het document 'service_level_agreement_3_pager.pdf': "Beperkte aanpassingsmogelijkheid: Klanten zijn minder goed in staat om bepaalde functies aan te passen aan hun specifieke behoeften. De vraag is of dit argument als groot nadeel gezien moet worden omdat gemeenten steeds meer streven naar standaardisering." Mede als gevolg van bovenstaande hanteert Leverancier standaard bepalingen op basis van de GIBIT 2023. Dit betreft een standaard Addendum op de GIBIT 2023 en een standaard SLA. Accepteert u het standaard Addendum: https://www.stratechsocal.nl/hubfs/Bijlage%205%20Addendum%20GIBIT%202023%20Stratech%20-%201.5.pdf ?	Zie beantwoording bij vraag 8.
90	PVE eis 14	Documenten worden allemaal gearchiveerd in het Zaaksysteem als een PDF bestand. Deze bestanden kunnen worden geopend vanuit de oplossing. Voldoen wij daarmee aan de gestelde eis?	We willen een dynamisch document voor dossierrapportage. Bieden jullie deze mogelijkheid?
91	PVE eis 17	Wij koppelen inkomende emails niet automatisch aan betreffende dossiers. Is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen in een wens?	Het is akkoord wanneer emails handmatig en achteraf aan het dossier kan worden toegevoegd.
92	PVE eis 17	Via het klantportaal bieden wij 1 op 1 veilige communicatie met de inwoners als alternatief voor email die, indien relevant, automatisch gekoppeld wordt aan dossiers van de klant. Is dit een goede invulling van de eis?	Dit is een goede invulling van de eis.
93	PVE Eis 59	De NVVK vragenlijst wordt vervangen door Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Onze oplossing genereert het bestanden koppelt met DDAS. Is dit een goede invulling van de eis?	Dit is een prima invulling van de eis. DDAS vervangt inderdaad de NVVK vragenlijst
94	PVE eis 82	Opdrachtnemer laat jaarlijks haar systemen auditen. Iedere opdrachtgever willekeurige extra audits laten uitvoeren, is een schending van contractuele afspraken met andere klanten en bovendien legt het een zware wissel op organisatie van opdrachtnemer. Wij voeren security audits meerdere keren per jaar uit, en laten minimaal eenmaal per jaar pentesten en relevante ISO audits, zoals ISO 27001 en 9001, door een onafhankelijke derde uitvoeren. Bent u bereid te eis aan te passen als wij u op verzoek inzage geven in de uitgevoerde audits bij ons op kantoor?	De opdrachtgever erkent de mogelijke druk die audits op de organisatie van de inschrijver kunnen leggen. Derhalve is de opdrachtgever bereid de eis aan te passen, zodat de resultaten op het kantoor van de inschrijver kunnen worden beoordeeld, op voorwaarde dat artikel 25 van de GIBIT 2023 ongewijzigd van kracht blijft.
95	PVE eis 85	Wij gaan uit van een gestandaardiseerde Service Level Agreement om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Hierin gaan wij uit van een reguliere testtijd van 2 weken na het updaten van de testomgeving, voordat de productie wordt geupdate. De planning van het exacte moment van overgang van de testomgeving naar een nieuwe versie wordt in een venster van 1 maand met u afgestemd. Is dit een goede invulling van de eis?	Dit is wat betreft opdrachtgever een goede invulling van de eis.
96	PVE eis 100	Een directe database connectie kan nadelen bieden voor de performance van de applicatie voor opdrachtgever. Wij stellen iedere dag een kopie van de database beschikbaar, die u kunt gebruiken in combinatie met onze Cognos package in uw eigen omgeving. Is dit een goede invulling van de eis?	Opdrachtgever is wel van voornemens om een directe connectie op de database te hebben. Mocht dit inderdaad ontoereikend zijn dan moeten wij hier in goed overleg met Leverancier hoe wij hier vanaf gaan wijken.
97	PVE eis 105	Wij bieden een, in de praktijk bewezen, API waarmee een leverancier van slimme formulieren direct kan koppelen met onze oplossing. Onze applicatie maakt daarbij gebruik van een open en goed gedocumenteerde API interface die meerdere malen succesvol is toegepast. Is dit voor opdrachtgever een goede invulling van de eis?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
98	PVE eis 110	In de BIO is voor het BBN2 niveau de beschikbaarheid bij een grote calamiteit gedefinieerd. Hiervoor is het maximale dataverlies (RPO) 24 uur en de maximale hersteltijd (RTO) volgens de BIO 16 werkuren. Bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Nee, hier is Opdrachtgever niet toe bereid.

99	PVE eis 111	Een verzoek tot het ter beschikking stellen van alle toetsresultaten zonder beperking is in het kader van de bescherming van gevoelige gegevens en contractuele afspraken met andere klanten niet verdedigbaar. Daarnaast is het voor ons niet mogelijk om vooraf in te schatten hoe vaak u van dit recht gebruik wenst te maken. Wij kunnen de door u verwachte mate van beveiliging niet garanderen als elke klant op elk moment volledige inzage krijgt. Bent u bereid overeen te komen dat wij jaarlijks een verklaring opstellen van de uitvoering van de toetsen en de behaalde resultaten en indien gewenst de opdrachtgever, na het ondertekenen van een passende NDA, inzage krijgt bij ons op kantoor?	Een jaarlijkse verklaring van uitgevoerde toetsen en behaalde resultaten is een waardevolle aanvulling op de transparantie richting de opdrachtgever. Tegelijkertijd biedt een ISAE 3402-verklaring of een TPM-verklaring reeds een onafhankelijk en betrouwbaar kader waarbinnen de effectiviteit van beheersmaatregelen wordt aangetoond. Deze verklaringen reduceren de noodzaak voor aanvullende controles door de opdrachtgever aanzienlijk. Indien de inschrijver via een derdenverklaring kan aantonen dat informatiebeveiligingsrisico's adequaat zijn gemitigeerd en aantoonbaar 'in control' is, vervalt in de praktijk de noodzaak voor diepgaande inzage of aanvullende toetsing door de opdrachtgever. Derhalve is het niet wenselijk dat de opdrachtgever de eis volledig laat vervallen, aangezien niet iedere inschrijver beschikt over een geldige en actuele derdenverklaring. Het loslaten van deze eis brengt het risico met zich mee dat inschrijvers niet aantoonbaar voldoen aan de gestelde beveiligingseisen, terwijl de opdrachtgever dit ook niet zelfstandig kan vaststellen of beoordelen.
100	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 75	Bent u bereid deze eventuele kosten redelijkerwijs en vooraf afgestemd, te vergoeden?	Nee, deze kosten kunnen niet op een later moment in rekening worden gebracht. Deze kosten dienen te worden opgenomen in het prijzenblad – bijlage 04.
101	Offerteaanvraag ISAE 3402 Type 2	In onze ogen valt onze SaaS-dienst niet onder de definitie van uitbesteding met financiële impact voor onze klanten, waardoor ISAE 3402 (een financieel assurance-kader) niet van toepassing is. We hebben het ISO27001 certificaat. Hiermee dekken we de informatiebeveiligingsaspecten af. We bewaken alle controles in het ISMS. Hiermee tonen we aan dat controles effectief hebben gewerkt. "Wij borgen transparantie en controleerbaarheid van onze processen via technische documentatie, pen tests, security audits en klantportalen." We zijn bereid om te onderzoeken wat de impact is om SOC2 type 2 te ondersteunen, dit is in de techwereld een bekender alternatief voor ISAE-3402 dat zich richt op Security, Availability, Processing Integrity, Confidentiality en Privacy. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	De inschrijver merkt terecht op dat de oorsprong van de ISAE 3402-verklaring ligt in de financiële verslagleggingspraktijk. Niettemin biedt deze verklaring tevens relevante inzichten in de beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, waaronder toegangsbeveiliging, wijzigingsbeheer (change management), incidentmanagement, fysieke beveiliging, back-up- en herstelprocedures, en het beheer van derde partijen. Deze aspecten worden eveneens behandeld binnen het kader van ISO 27001. Waar ISO 27001 zich primair richt op het bestaan van een informatiebeveiligingsmanagementsysteem, biedt een ISAE 3402 Type II-verklaring aanvullende zekerheid doordat deze niet alleen de opzet en het bestaan van beheersmaatregelen beoordeelt, maar ook de daadwerkelijke werking ervan over een langere periode. Voor de opdrachtgever is dit van belang in het kader van wet- en regelgeving, waaronder de NIS2-richtlijn, die vereist dat organisaties aantoonbaar in control zijn over zowel interne als uitbestede processen. Om te voorkomen dat inschrijvers worden belast met door de opdrachtgever opgestelde controlelijsten, audits of inhoudelijke beoordelingen, wordt gezocht naar een onafhankelijk en periodiek uitgevoerde assuranceverklaring die inzicht biedt in de werking van de relevante beheersmaatregelen. Een ISAE 3402 Type II-verklaring voldoet aan deze behoefte. De opdrachtgever erkent dat ook een SOC 2 Type II-verklaring vergelijkbare zekerheid kan bieden. Hoewel deze in de Nederlandse markt minder gangbaar is, wordt deze als gelijkwaardig beschouwd. De opdrachtgever handhaaft derhalve de eis van een assuranceverklaring, maar is bereid om alternatieve verklaringen te accepteren, mits deze: - onafhankelijk zijn opgesteld; - periodiek worden uitgevoerd; - inhoudelijk inzicht geven in de werking van beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy; - aantonen dat deze maatregelen daadwerkelijk zijn geborgd en worden nageleefd; - en zijn uitgevoerd volgens een vastgestelde (inter)nationale standaard.
102	Bijlage 05. Concept overeenkomst	Bij artikel 4.2 staat beschreven dat de implementatie uiterlijk 14-07-2025 voltooid moet zijn. Dit lijkt niet correct, wat is de juiste datum?	De juiste datum is 14-07-2026
103	Bijlage 13. Protocol Migratie of Conversie	Klopt het dat Gemeente Heerenveen zorgdraagt voor het opstellen van alle genoemde documenten en dat opdrachtnemer daar waar nodig input zal leveren. Of verwacht u dat opdrachtnemer alle genoemde documenten opstelt?	Zie gunningscriteria. Gunningscriterium 1: Implementatieplan. De inschrijver dient hiervoor een voorstel op te stellen. Bijlage 13 bevat uitsluitend een weergave van het kader voor het plan van aanpak met betrekking tot de migratie.
104	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 123	We nemen aan dat documenten gedurende het proces gekoppeld worden met het zaaksysteem, zodat het zaaksysteem altijd actueel is op de verschillende producten en om zo ook te voldoen aan de bewaartermijnen per aangeboden dienst. Kunt u dit bevestigen?	Ja, Opdrachtgever kan dit bevestigen.
105	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 105	Accepteert u ook een geïntegreerde formulieren tool?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
106	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 104	Welke gegevens zou u hier uit willen wisselen? Bedoelt u hier de koppeling met EntralID?	Kunt u uw vraag nader toelichten?
107	Bijlage Plan van Eisen Nr. 103	Bent u ook bereid om te koppelen via de ZGW-API?	Ja, hier is Opdrachtgever toe bereid
108	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 102	Accepteert u ook een koppeling via de HaalCentraalAPI?	Ja, dit accepteert Opdrachtgever.

109	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr 101	Als er gegevens opgehaald worden uit 'andere' systemen is er altijd een afhankelijkheid. We kunnen alleen verantwoordelijk zijn voor ons deel van de koppeling. Voorbeeld: We sturen een zoekopdracht voor het ophalen van documenten, dan zal het DMS ons resultaat terug moeten geven, die wij moeten tonen. Over de tijd tussen de zoekopdracht en het resultaat van de zoekopdracht hebben we geen controle. Bent u bereid om die tijd buiten beschouwing van de 2 seconden te houden?	Ja, hier is Opdrachtgever toe bereid
110	Bijlage 01. Plan van eisen Nr. 94	Omdat de software waarschijnlijk anders met genoemde 'nummers' omgaat dan dat u verwacht, zouden we graag de mogelijkheid hebben om over deze eis in gesprek te gaan. Bent u hiertoe bereid?	Graag weergeven hoe u wel met cliëntnummers omgaat in relatie tot vindbaarheid van cliënten. Wij zijn bereid tot een gesprek op dit onderdeel.
111	Bijlage 01. Plan van Eisen nr. 90	In eis 88 geeft u aan dat het technisch beheer volledig bij opdrachtnemer ligt. Het accepteren van technische documentatie hoor dan ook bij leverancier. Opdrachtgever kan voor acceptatie hier geen akkoord op geven. Bent u bereid om het laatste deel van deze eis "Nieuwe software of... geeft gegevens" te laten vervallen?	Ja, hier zijn wij toe bereid. De eis wordt als volgt aangepast: Nieuwe releases en updates worden vanuit de inschrijver op de test-/opleidingsomgeving beschikbaar gesteld. Nieuwe releases en updates kunnen worden getest en zijn voorzien van bijgewerkte documentatie (releasenotes/toelichting). Hierin wordt duidelijk beschreven wat de consequenties zijn voor de werking van de applicatie ten opzichte van vorige versies en wordt aangegeven wat functionele en technische wijzigingen zijn.
112	Bijlage 01. Nr 80	Wij hanteren de afspraken die we vastgelegd hebben in de SLA, gaat u hiermee akkoord?	Zie beantwoording bij vraag 8.
113	Bijlage 01. Plan Eisen Nr. 79	Gaat u akkoord dat de gegevens op oproep ververst kunnen worden met geanonimiseerde gegevens?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
114	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr 85	We leveren een SAAS oplossing die continu geupdate wordt. Het testen ligt volledig bij leverancier. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen dan wel aan te passen naar een acceptabele frequentie?	Wat hanteert u als een acceptabele frequentie?
115	Bijlage 01. Plan van Eisen Nr. 28	Dit lijkt een situatie te beschrijven die niet altijd mag. Stel er komt procentueel een hele hoge schuld bij tov van de andere schulden, hoe verwerkt u deze dan of wordt de schuldregeling dan verwijderd?	Voor onze inwoners willen wij de best passende hulp. In veel gevallen van een nagekomen vordering is dit het toevoegen van een (kleine) nagekomen vordering aan de lopende schuldenregeling.
116	Bijlage 01. Plan van Eisen - Nr. 81	Kunt u aangeven wat u met meldingen bedoelt?	Het gaat om storingsmeldingen die we bij de leverancier kunnen doen.
117	Bijlage 01: Plan van Eisen Nr. 17	Accepteert u ook een koppeling met ander online cloudgebaseerd e-mail system dan outlook?	Opdrachtgever wil dat emails ten alle tijden vanuit het domein van Opdrachtgever verstuurd worden. Mocht Leverancier hiervoor een andere oplossing bieden, anders dan het koppelen met de M365 Exhcange omgeving van Opdachtgever, waarbij dit domein gehandhaafd blijft bij alle uitgaande emails, dan kan er in overleg afgeweken worden van de eis om een andere cloudgebaseerde e-mail systeem te hanteren dan die van Opdrachtgever.
118	Offerteaanvraag 6.3.3	Enkele onderdelen welke vereist worden om te tonen tijdens de Demo zijn gedurende de genoemde periode nog niet volledig gereed. Gaat u ermee akkoord om deze specifieke onderdelen gepresenteerd te krijgen op basis van werkende designs?	Nee, Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord
119	Bijlage A5 concept overeenkomst Art. 11.4	Is opdrachtgever bereid om de hostingkosten ook tijdens de implementatieperiode al te vergoeden?	Nee, Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord
120	Offerteaanvraag: Ad 1.7	Week 35 (demo) lijkt in de vakantieperiode te vallen van enkele medewerkers. Bent u bereid om, mocht de situatie zich voordoen, te schuiven met de demo?	Nee, hier is Opdrachtgever niet toe bereid.
121	Offerteaanvraag 6.3.2	Mag dit document uit 10 pagina's bestaan in plaats van 5 pagina's.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
122	Offerteaanvraag: 6.3.1.	Mag het implementatieplan 15 a4 zijn in plaats van de genoemde 10 A4?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
123	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhelpverlening.pdf	Ad 1.6: Beheren van koppelingen: Klopt de aanname dat u hiermee alleen het deel van de koppeling dat bij opdrachtnemer ligt bedoeld?	Uw aanname klopt.