

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	GIBIT 2023, artikel 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Indien Updates en Upgrades zorgvuldig getest worden alvorens deze uit te voeren is de aannahme plausibel dat dit altijd bekend zou moeten kunnen zijn, uitzonderingen daargelaten. Daarbij is de gestelde verplichting voor Opdrachtnemer eenvoudiger te 'managen', dan dat Opdrachtgever moet onderzoeken of Opdrachtnemer een en ander 'vooraf weet of had kunnen weten'. Opdrachtnemer kan daar namelijk in algemene zin, bijvoorbeeld met een algemene waarschuwing, mee omgaan. Opdrachtgever stemt derhalve niet in met uw verzoek.
2	GIBIT 2023, artikel 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Opdrachtgever stelt dat dit aspect reeds zorgvuldig en duidelijk in het desbetreffende artikel van GIBIT 2023 is beschreven. Opdrachtgever ontvangt graag een concreet verzoek voor aanpassing (inclusief argumentatie) in de 2e inlichtingenronde, indien u desondanks stelt dat genoemd artikel aanpassing behoeft.
3	GIBIT 2023, artikel 22.7	'Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?	Opdrachtgever stelt dat dit aspect reeds zorgvuldig en duidelijk in het desbetreffende artikel van GIBIT 2023 is beschreven, doordat is gesteld: "(...) of anderszins door Opdrachtgever wordt gebruikt (...)
4	GIBIT 2023, artikel 20.7	Bent u bereid om artikel 20.7 te wijzigen: 20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven.	Opdrachtgever stelt vast dat u de reikwijdte van de garanties beperkt terwijl iedere toelichting hierop ontbreekt. Opdrachtgever ontvangt graag uw argumentatie in de 2e inlichtingenronde, indien u stelt dat genoemd artikel aanpassing behoeft.
5	GIBIT 2023, artikel 10.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?	Opdrachtgever stelt dat de door u genoemde aspecten reeds zorgvuldig en duidelijk in het desbetreffende artikel en de resterende GIBIT 2023 zijn beschreven. Opdrachtgever wenst niet op voorhand in te stemmen met een alternatieve tekst die enkel meer ruimte voor interpretaties geeft. Opdrachtgever ontvangt graag een concreet verzoek voor aanpassing (inclusief argumentatie) in de 2e inlichtingenronde, indien u desondanks stelt dat genoemd artikel aanpassing behoeft.
6	GIBIT 2023, artikel 10.3iii	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	De reikwijdte van de GIBIT 2023 wordt voor wat betreft het onderwerp van de Overeenkomst vanzelfsprekend bepaald en beperkt door het Overeengekomen gebruik, zoals dat bepaald in de Aanbestedingsdocumenten in breedte zin.
7	GIBIT 2023, artikel 9.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?	Opdrachtgever verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.9 Algemene voorwaarden, GIBIT 2023: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid. Opdrachtgever ziet derhalve geen reden in te stemmen met uw verzoek en laat het artikel ongewijzigd.

8	GIBIT 2023, artikel 6.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	Opdrachtgever verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.9 Algemene voorwaarden, GIBIT 2023: artikel 6.5 wordt als volgt geïnterpreteerd: (...). Opdrachtgever ziet derhalve geen reden in te stemmen met uw verzoek en laat het artikel ongewijzigd.
9	Wachtkamerovereenkomst, artikel 5.2	U geeft aan dat de overeenkomst voor de resterende duur van de contractperiode wordt voortgezet. Leverancier gaat er bij haar inschrijving vanuit dat zij de minimaal de initiële looptijd haar investering kan terugverdienen. Bent u bereid overeen te komen dat de volledige initiële looptijd begint te lopen op het moment dat u met de wachtkamercontractant een nieuwe overeenkomst sluit?	Opdrachtgever is bereid overeen te komen dat de initiële looptijd van vijf jaar opnieuw start wanneer de wachtkamerregeling daadwerkelijk wordt geëffectueerd. Evenwel zal de maximale looptijd van de Opdracht hierdoor niet wijzigen en zal de laatste optionele verlengingsperiode naar rato worden ingekort.
10	Wachtkamerovereenkomst, artikel 2.2	Het is voor Leverancier niet duidelijk waarom prijsverhogingen, conform de Overeenkomst, slechts na uw akkoord zouden mogen worden doorgevoerd. Er worden afspraken gemaakt omtrent indexatie en het is niet duidelijk/proportioneel dat u eenzijdig zou mogen beslissen toestemming te onthouden. Kunt u derhalve bevestigen dat u indexatie op grond van de Overeenkomst, niet zult weigeren?	Opdrachtgever bevestigt dit.
11	Wachtkamerovereenkomst, artikel 1.1	Kunt u bevestigen dat de de wachtkamerovereenkomst enkel verlengd kan worden na uitdrukkelijke schriftelijke instemming van leverancier?	Opdrachtgever bevestigt dit.
12	Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG-model is zonder aanpassingen?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. In de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en de Verwerkersovereenkomst zelf staat reeds aangegeven dat artikel 4.3. Verwerking buiten de EER is aangepast ten opzichte van het standaard VNG-model.
13	Programma van Eisen, eis 192	Het opstellen van een dergelijk rapportage is erg ingrijpend en kost veel tijd en geld voor Leverancier. Dit zal de inschrijfprijs doen ophogen, wat niet nodig zal zijn, mede gelet op de certificaten die Leverancier in bezit heeft, waarin tevens een auditrecht in is opgenomen. Kunt u ermee instemmen dat een dergelijke rapportage jaarlijks opgesteld dient te worden?	Opdrachtgever stemt hiermee in
14	Programma van Eisen, eis 189	Uiteraard is Leverancier bereid om binnen de bestaande versies van de oplossing te ondersteunen. Het is echter voor een goede werking van de oplossing van belang dat Opdrachtgever werkt met de meest recente versie van de oplossing, wat ook gebruikelijk is bij SaaS dienstverlening. Op die manier kan de Leverancier de Opdrachtgever het beste ondersteunen en werkt de oplossing ook het beste. Bent u daarom bereid om bij eventuele problemen eerst naar een hogere versie te gaan, voordat Leverancier support kan leveren? Het kan namelijk ook zijn dat de mogelijke problemen daarmee al direct opgelost zijn, waardoor eventuele support van Leverancier niet meer nodig zal zijn.	Opdrachtgever stemt hiermee in op voorwaarden dat 1). deze opvolgende versie in de Inschrijving en inschrijfprijs is opgenomen en derhalve niet leidt tot extra kosten voor Opdrachtgever, 2). hierdoor geen noodzaak voor disproportionele capaciteitsinzet van functioneel beheer van Opdrachtgever wordt veroorzaakt en 3). geen nieuwe productiebelemmerende issues worden geïntroduceerd.
15	Programma van Eisen, eis 173	Kunt u bevestigen dat deze onderhoudsverplichting niet verder dan de onderhoudsverplichting uit de GIBIT (inclusief 'doorontwikkeling')? Zo wel, kunt u dan toelichten wat het verschil is?	Opdrachtgever stelt dat de Eis zorgvuldig en duidelijk is beschreven. U kunt zo nodig zelf de door u gewenste vergelijking maken. Opdrachtgever verwijst voor de volledigheid naar de gestelde vraag en het gegeven antwoord 6 in deze inlichtingennota.
16	Programma van Eisen, eis 167	Kunt u bevestigen dat een beroep op overmacht wel mogelijk is?	Opdrachtgever verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.9 Algemene voorwaarden, GIBIT 2023: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid: (...). Uiteraard rekenen wij onvoorziene situaties buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ook hiertoe.

17	Programma van Eisen, eis 141	In eis 141 is opgenomen dat de Inschrijver verplicht is alle medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever georganiseerde DPIA, en dat eventuele kosten voor zowel medewerking aan de DPIA als voor het oplossen van tekortkomingen die uit de DPIA voortvloeien onderdeel dienen te zijn van de Inschrijving. Kunt u bevestigen dat de verplichtingen van de Inschrijver in dit kader uitsluitend zien op die medewerkings- en informatieplichten die voortvloeien uit de AVG (met name art. 28 lid 3 en art. 32 AVG)? De huidige tekst lijkt verder te gaan dan de wettelijke verplichtingen door ook maatregelen of kosten voor rekening van de Inschrijver te brengen die niet direct uit de AVG voortvloeien en die in wezen de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke betreffen. Dit kan leiden tot een disproportionele en onduidelijke risicoverdeling. Kunt u daarom verduidelijken dat: de verplichting tot medewerking aan de DPIA zich beperkt tot de in de AVG neergelegde verplichtingen van een verwerker; en eventuele aanvullende maatregelen die uit de DPIA voortvloeien, maar die niet rechtstreeks onder de wettelijke verplichtingen van de verwerker vallen, voor rekening en risico van de Opdrachtgever komen?	Opdrachtgever stelt dat de Eis zorgvuldig en duidelijk is beschreven. Opdrachtgever stelt eveneens dat u in de gestelde Eis nergens wordt aangesproken op een verantwoordelijkheid die voor Opdrachtgever zelf zou moeten gelden of verplichtingen bij Inschrijver neerlegt die disproportioneel zijn ten opzichte van de opgestelde Aanbestedingsdocumenten. Uw voorstel voor aanpassing doet onvolledig recht aan de opgestelde Eisen. Opdrachtgever stemt derhalve niet in met uw verzoek.
18	Programma van Eisen, eis 110	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in deze eis opgenomen bereidwilligheid en inspanningsverplichting ten aanzien van Common Ground, waaronder de reeds ontwikkelde ICT-oplossingen en -standaarden, niet betekent dat Leverancier door Opdrachtgever eenzijdig kan worden verplicht tot het realiseren of (verder) doorontwikkelen van nieuwe functionaliteiten, standaarden of API-implementaties buiten de overeengekomen scope? Leverancier begrijpt dat dergelijke ontwikkelingen uitsluitend plaatsvinden op basis van wederzijdse overeenstemming en tegen een aanvullende vergoeding als meerwerk.	Opdrachtgever kan uw eisverwijzing niet herleiden. Opdrachtgever doet de aanname dat u eis 107 heeft bedoeld. In deze eis wordt enkel gesproken over een inspanningsplicht en nergens gesproken over andere verplichtingen in dezen.
19	Programma van Eisen, eis 29, 30 en 31	De GIBIT heeft een gebalanceerde bepaling omtrent volstrekt nieuwe wetgeving. Kunt u bevestigen dat volstrekt nieuwe wetgeving en normen niet onder onderhoudsverplichting vallen?	Opdrachtgever wijst dat in de eis reeds is gesteld: "(...) en de hieraan bestaande gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze bestaande wet- en regelgeving wordt ten minste (...) "
20	Programma van Eisen, eis 6	U stelt dat alle producten en diensten van derden moeten worden aangegeven bij de inschrijving. Kunt u aangeven waar in de inschrijving u deze gegevens wenst te ontvangen, en kunt u bevestigen dat dit enkel de directe leveranciers van leverancier betreft?	Opdrachtgever heeft geen expliciete voorkeur; een inschrijvingsbrief zou een passende optie kunnen zijn.
21	Aanbestedingsleidraad 4.16	U stelt dat in het geval u nav een (extra) vraag van leverancier het bestek niet aanpast: "dan moet uiterlijk 24 uur voor de sluitingsdatum een kortgeding procedure aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter", leverancier acht een dergelijke bepaling buitenproportioneel nu de tijd tussen uw berichtgeving en de sluitingstermijn te kort kan zijn voor het entameren van een KG. Daarbij is in bestendige jurisprudentie bevestigd dat wanneer een leverancier uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen een bepaalde handelswijze dit niet leidt tot verwerking van diens rechten. Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	Opdrachtgever stelt dat enkel van disproportionaliteit sprake kan zijn in geval een te korte termijn tussen de laatste berichtgeving van Opdrachtgever (lees: de laatste inlichtingennota) en de inschrijvingstermijn zou worden gehanteerd. De weten regelgeving bepaalt echter dat dit ten minste 10 werkdagen dient te betreffen. Eveneens ziet u in de aanbestedingsplanning dat op voorhand door Opdrachtgever in een veel ruimere termijn wordt voorzien. Tot slot kunt u een voorlopige voorziening aanvragen en/of uw verweer voor gestelde tijd kenbaar maken bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is vanuit redelijkheid en billijkheid in dat geval verplicht aan u de noodzakelijk termijnen te verstrekken om uw verweer concreet uit te kunnen oefenen. Opdrachtgever ziet derhalve geen nut of noodzaak de bepaling te laten vervallen of aan te passen.

22	Conceptovereenkomst artikel 16.6	Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Opdrachtgever stelt vast dat uw vraag een stapeling betreft van meerdere verzoeken die niet eenduidig terug te herleiden zijn naar het door u aangehaalde artikel in de Hoofdovereenkomst. Dit artikel beschrijft bovendien reeds een nuancering op de standaardvoorwaarden GIBIT 2023 ten einde de bewijslast inzake niet enkelzijdig bij een Opdrachtnemer te leggen. Opdrachtgever verzoekt u dit artikel her te beoordelen. Opdrachtgever ontvangt graag een concreet verzoek voor aanpassing (inclusief argumentatie en correcte verwijzingen) in de 2e inlichtingenronde, indien u desondanks stelt dat een en ander aanpassing behoeft.
23	Conceptovereenkomst artikel 16.2	Bent u bereid om overeen te komen dat er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog na te komen in plaats van een gefixeerde termijn van 30 dagen?	Opdrachtgever heeft met de gestelde tekst nuanceringen aangebracht op de werking van de fatale implementatietermijn. In dit licht wil zij de uiterlijke termijn zo bepaalbaar en concreet mogelijk laten zijn. Derhalve laat Opdrachtgever het gestelde aantal dagen ongewijzigd. Evenwel is Opdrachtgever in voorkomende gevallen bereid in overleg te treden indien dit geen redelijke termijn betreft voor de situatie en nadere afstemming nodig is, zonder op voorhand afstand te doen van haar rechten.
24	Conceptovereenkomst artikel 13	Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbepaalde aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) geldt voor aansprakelijkheid op welke rechtsgrond dan ook?	Opdrachtgever stelt dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) zorgvuldig en duidelijk zijn beschreven. Uw voorstel voor aanpassing doet onvolledig recht aan de hier opgestelde condities en de onderliggende standaardvoorwaarden van de GIBIT 2023. Opdrachtgever stemt derhalve niet in met uw verzoek.
25	Conceptovereenkomst artikel 11.8	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het algemene indexcijfer heeft immers ook weer categorieën in zich die in het geheel niet toepasselijk zijn op de Opdracht (zoals transport, etc.). Tevens opteert Opdrachtgever voor een eenvoudige contractadministratie en hieraan gerelateerd contractbeheer zonder te veel indexdifferentiaties. De GIBIT-index blijft zodoende leidend.
26	Conceptovereenkomst artikel 4.2	Leverancier begrijpt dat u een stok achter de deur wenst, echter zou volgens haar het uitgangspunt moeten zijn dat op het moment een leverancier niet, of niet goed aan haar verplichtingen voldoet haar een redelijke termijn moet worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen voordat zij in verzuim raakt. Voornamelijk wanneer een vertraging niet volledig aan haar is toe te rekenen. Leverancier is immers ook afhankelijk van uw medewerking. Bent u daarom bereid overeen te komen dat deze termijn enkel fataal is indien de termijnoverschrijding volledig aan Leverancier toerekenbaar is, en nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn, die gebaseerd is op de afhankelijk van de complexiteit van het project en niet gefixeerd op 30 kalenderdagen, alsnog na te komen?	Opdrachtgever verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.9 Algemene voorwaarden, GIBIT 2023: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid: (...). Opdrachtgever kan niet instemmen met uw verzoek de termijn volledig afhankelijk te maken van de complexiteit omdat daardoor 1). ongewenste discussie zou kunnen ontstaan 2). zij daar geen en/of slechts indirect invloed op heeft en 3) wordt geconfronteerd met risico's in haar bedrijfsvoering en dienstverlening indien deze termijn na herstelperiode wederom niet of niet tijdig wordt behaald. Uiteraard hoopt Opdrachtgever dit in goed overleg te allen tijde te voorkomen.
27	Conceptovereenkomst artikel 3.2	Bent u bereid om overeen te komen dat de overeenkomst automatisch wordt verlengd tenzij een van beide partijen opzegt? Een dergelijke regeling past beter binnen het partnership dat leverancier met u wenst aan te gaan en hiermee wordt voorkomen dat u bij een onverhoopte te late verlenging over zou moeten gaan tot een nieuwe aanbestedingsprocedure.	Opdrachtgever stemt niet in met uw verzoek. Opdrachtgever wenst graag actieve controle op het bewust wel/niet verlengen van de Hoofdovereenkomst. Ook u kunt gebruik maken van uw verzoeksrecht deze Overeenkomst te willen verlengen.

28	Data Act	De Data Act kan mogelijk impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald, indien de Data Act van toepassing blijkt te zijn op de diensten. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen: Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). Kunt u bevestigen dat - indien en voor zover de Data Act op de dienstverlening van toepassing is en de omstandigheden meebrengen dat een overstap naar een andere leverancier onder de Data Act toelaatbaar is vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging - opdrachtgever gehouden is leverancier een vergoeding te betalen voor alle kosten en investeringen en overige financiële gevolgen die niet meer kunnen worden terugverdiend als gevolg van de voortijdige opzegging en die samenhangen met de overeenkomst, waarbij het uitgangspunt is dat de leverancier aanspraak kan maken op de maximaal onder de Data Act toelaatbare vergoeding(en) (zoals nader kan blijken uit toekomstige interpretatie of regelgeving)? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen die zowel compliant is met de EU Data Act en in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.	Opdrachtgever bevestigt dat afstemming van het genoemde in alle redelijkheid na (voortlopige) gunning kan plaatsvinden. Opdrachtgever kan tijdens de initiële contractperiode en de aangeane verlengingsperioden enkel overstappen indien sprake is van een niet-conforme levering door Opdrachtnemer en een hieraan gerelateerde procedure van ingebrekestelling, zoals in de aanbestedingsstukken is bepaald. De EU Data Act zal niet worden gebruikt / misbruikt door Opdrachtgever voor enige afwikkeling hiervan. Indien dat desondanks het geval is, stemt Opdrachtgever in met uw verzoek om afkoop-/switchingkosten in rekening te mogen brengen, waarbij het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer aanspraak kan maken op 1). de maximaal onder de Data Act toelaatbare vergoeding(en) (zoals nader kan blijken uit toekomstige interpretatie of regelgeving) en 2). deze financiële aanspraak nooit meer betreft dan 50% van de overeengekomen periodieke vergoedingen voor de resterende looptijd van de dan actuele (initiële of verlengings-) Overeenkomst.
29	Programma van Eisen, eis 167	Opdrachtgever vraagt dat niet-productie omgevingen een beschikbaarheidsgarantie van 95% moeten hebben. Om de prijs bij inschrijving zo scherp mogelijk te maken, en uit duurzaamheidsoverwegingen schakelen we onze test- en acceptatieomgevingen op doordeweekse dagen tussen 20:00 en 07:00 en in het weekend uit. Wanneer hier aanleiding toe is, vanuit een project of op verzoek van opdrachtgever, kunnen de test- en acceptatieomgevingen uiteraard gewoon actief blijven. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat deze tijdvakken worden uitgesloten van de periode waarover de beschikbaarheid wordt berekend?	Opdrachtgever stemt hiermee in op de voorwaarden dat: 1). deze overeengekomen omgevingen in de door u genoemde tijden kunnen worden aangezet op enig verzoek van Opdrachtgever en 2) indien deze aangezet zijn, alsnog een beschikbaarheidsgarantie van 95% voor deze omgevingen en deze verruimde tijden geldt.
30	Programma van Eisen, eis 131	In eis 131 stelt opdrachtgever dat de BCM Kwaliteitsmonitor proactief ingezet moet worden. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat de BCM-controle uitgevoerd moet zijn alvorens een mutatie in de BRP gemuteerd wordt?	Opdrachtgever heeft de vereiste werking van de ICT-oplossing ten aanzien van dit aspect reeds zorgvuldig beschreven in deze Eis.
31	Programma van Eisen, eis 128	In eis 128 stelt opdrachtgever dat de oplossing een aansluiting moet hebben met TMV 2.0. Kan opdrachtgever bevestigen dat hiermee een geïntegreerd portaal in de oplossing bedoelt wordt?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. De Eis is zorgvuldig opgesteld en beschrijft uw suggestie nergens, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
32	Programma van Eisen, eis 151	In eis 115 stelt opdrachtgever dat BAG-gegevens en -mutaties geraadpleegd en overgenomen moeten worden en dat de BAG-mutaties verwerkt moeten kunnen worden in de BRP. Kan opdrachtgever bevestigen dat de verwerking automatisch en zonder tussenkomst van een medewerker moet verlopen?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. De Eis is zorgvuldig opgesteld en beschrijft uw suggestie nergens, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.

33	Programma van Eisen, eis 87	De burgerzakenapplicatie is een kritische applicatie voor een aantal belangrijke primaire processen van de gemeentelijke publieksdienstverlening. Continuïteit van bedrijfsvoering is hier een belangrijk aandachtspunt, de Cyberbeveiligingswet (NIS2) verankert deze zorgplicht bij wet. Recente discussies, onder andere in de Tweede Kamer, over de zeer grote afhankelijkheid van Amerikaanse clouddiensten zoals Azure, Amazon en Google leggen een groot risico voor de continuïteit van dienstverlening bloot. Gezien alle recente ontwikkelingen rond soevereiniteit, en de bedreiging voor continuïteit van dienstverlening, doen wij de aanname dat het niet de bedoeling is dat de burgerzakenapplicatie in de cloud van Amerikaanse bedrijven als Microsoft en Amazon gehost wordt. Bevestigt opdrachtgever onze aanname dat persoonsgegevens die verwerkt worden 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?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. De Eis is zorgvuldig opgesteld en beschrijft uw suggestie nergens, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
34	Programma van Eisen, eis 51	In eis 51 stelt opdrachtgever dat (bron)documenten ontsloten moeten worden op persoonsniveau. Kan opdrachtgever bevestigen dat de (bron)documenten ook getoond moeten worden wanneer de persoonslijst geraadpleegd wordt?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. De Eis is zorgvuldig opgesteld en beschrijft uw suggestie nergens, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
35	Programma van Eisen, eis 25	In eis 25 stelt opdrachtgever dat alle registraties, processen, dossiers en documenten op een zaakgerichte en archiefwaardige manier opstaat met het huidige zaak- en DMS-systeem Djuma. Onze oplossing is volledig geschikt om archiefwaardig te zijn, mits de juiste systemen gekoppeld zijn. Djuma is dat niet. Hoe ziet opdrachtgever het archiefwaardig opstaan registraties, processen, dossiers en documenten als de huidige applicatie dat niet kan leveren?	Opdrachtgever mist elke onderbouwing van uw suggestie dat Djuma (gekoppeld aan de aan te bieden ICT-oplossing) niet archiefwaardig zou kunnen zijn. De Eisen zijn helder opgesteld ten aanzien van de voor Opdrachtnemer geldende verplichtingen. Djuma zal door Opdrachtgever worden gehouden aan de aan haar opgelegde verplichtingen.
36	Programma van Eisen, eis 68	Opdrachtnemer is in staat om initieel de BRP-data aan te leveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever via een beveiligde sFTP-verbinding. Vervolgens kan opdrachtnemer éénmaal-daags de BRP-data met initiële vullingen aanleveren via deze beveiligde verbinding. Eventuele mutaties kunnen door Extraction, Transformation and Load (ETL) aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever worden toegevoegd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op deze manier correct invulling wordt gegeven aan de eis?	Opdrachtgever bevestigt dat hiermee wordt voldaan aan de Eisen.
37	Prijs	Het huidige prijsplafond op de jaarlijkse licentietarieven biedt te weinig ruimte voor kwaliteitsaanbieders om een complete aanbidding te doen die aansluit bij uw doelen en ambities. Om daadwerkelijk aan de gestelde eisen en huidige kwaliteit te kunnen voldoen, verzoeken wij u concreet om het totale licentiebedrag over de looptijd te verhogen naar € 2.600.000,- .	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. In haar ogen zijn zowel de boven- als de ondergrens evenwichtig en realistisch bepaald om voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer te komen tot een succesvolle Opdracht en Overeenkomst met balans in de belangen van beiden partijen.
38	Programma van Wensen, hoofdstuk 5	Kan leverancier de volledige punten voor het implementatieplan halen als zij inzage geeft wat de huidige leverancier aanvullend gaat implementeren, hoe tijdslijnen er uitzien en welke capaciteit dat van de gemeente vraagt?	Opdrachtgever maakt in de beoordeling van dit aspect vanzelfsprekend geen enkel onderscheid tussen een implementatieplan van een nieuwe Opdrachtnemer en een implementatieplan van een zittende Opdrachtnemer. Alle Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van hetzelfde Gunningscriterium en hierin beschreven beoordelingsaspecten. Opdrachtgever vraagt aan een zittend Opdrachtnemer extra concreet te zijn welke beschreven onderdelen wel of niet toepasbaar zullen zijn in de beoogde implementatie, waarbinnen ook optimalisatie van bestaande onderdelen en uitrol van nieuwe functionaliteiten een concrete plek kent, zodat Opdrachtgever naast de beoordeling van een compleet implementatieaanbod, een juist begrip krijgt van de implementatie-aspecten die wettelijk van toepassing zullen zijn indien gegund zou worden.
39	Programma van eisen, eis 7	In eis 7 wordt gesteld dat niet uitgegaan mag worden van al in gebruik zijnde producten en/of diensten. Kan de opdrachtgever bevestigen dat bij de invulling wel vanuit de wetenschap geschreven mag worden met wat nu al in gebruik is. Dit helpt om een relevant beeld te schetsen over waar opdrachtgever staat en waar opdrachtgever nog kan optimaliseren.	Opdrachtgever bevestigt dat dit vanzelfsprekend is toegestaan. Andere Inschrijvers zijn immers in dezelfde mogelijkheid op basis van de beschrijving van de bestaande situatie van Opdrachtgever in de Aanbestedingsleidraad en kunnen waar nodig inlichtingen doen.

40	Programma van eisen, eis 188	Voor incidenten met de prioriteit top hanteren wij een oplostijd van 6 klokuren, voor incidenten met prio hoog hanteren wij een oplostijd van 3 werkdagen, bij de incidenten met prio midden hanteren wij een oplostijd van 5 werkdagen. En in minimaal 80% van de gevallen zorgen wij dat de incidenten binnen de gesproken reactie en oplostijden worden opgelost. Deze oplostijden zijn met onze gebruikersvereniging afgestemd en geldt als standaard SLA voor al onze klanten. De SLA wordt jaarlijks met deze groep herijkt om continu te toetsen in hoeverre deze voldoet aan de marktvraag. Zo zorgen wij ook dat we elk jaar een aangepaste standaard SLA publiceren. Het is namelijk niet wenselijk om voor elke gemeente apart andere SLA afspraken te maken. Gaan jullie hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Opdrachtgever stelt dat de vier klokuren aan oplostijd voor een Prio 1 verstoring corresponderen met de gestelde RTO van vier klokuren ten aanzien van de gehele ICT-Prestatie ongeacht de oorzaak. Opdrachtgever beschouwt een burgerzakensysteem als een bedrijfskritische applicatie voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering. Opdrachtgever is niet bereid de RPO en RTO aan te passen en acht de gestelde Eis goed uitvoerbaar en marktconform.
41	Programma van Eisen, eis 168	In de aanbestedingsstukken wordt voor het Recovery Time Objective (RTO) een maximale hersteltijd van 4 uur genoemd. In onze standaard SLA (waarop wij 2x per jaar worden uitgedaagd door de Gebruikersvereniging) hanteren wij voor vergelijkbare diensten een RTO van 16 uur 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?	Opdrachtgever beschouwt een burgerzakensysteem als een bedrijfskritische applicatie voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering. Opdrachtgever is niet bereid de RPO en RTO aan te passen en acht de gestelde Eis goed uitvoerbaar en marktconform.
42	Programma van Wensen - Wens 1	De aard van deze dienstverlening ziet primair op: •informatiebeveiliging; •beschikbaarheid en integriteit van persoonsgegevens; •privacybescherming; •continuïteit van digitale dienstverlening. Voor deze risico's zijn de volgende assurance-instrumenten inhoudelijk passend en specifiek toegesloten: •ISO 27001:2022 certificering inclusief verklaring van toepasselijkheid (gericht op informatiebeveiliging); •ISO 9001 certificering (gericht op kwaliteitsmanagement en procesbeheersing); •DigiD TPM op basis van ISAE 3000, conform het DigiD-normenkader (specifiek voor beveiliging en betrouwbaarheid van DigiD-aansluitingen binnen de overheid). Gaat u hiermee akkoord en kunt u bevestigen dat de wens tot ISAE 3402 type II vervalt indien bovengenoemde certificeringen worden overgelegd of als gelijkwaardig wordt beoordeeld?	Opdrachtgever stemt er niet mee in de wens te laten vervallen. Onder de gestelde condities in deze wens kan een inschrijver altijd beroep doen op de beschikbaarheid van vergelijkbaar bewijsmateriaal: "(...) Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aan toont tevens volledig te kunnen voldoen aan de eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Let op: Indien Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gewenste certificeringsnorm, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling. (...) "
43	Programma van Wensen - Wens 1	Wij verzoeken u om nadere toelichting op deze wens, omdat het ons niet geheel duidelijk is waarom deze assurance-standaard in het kader van deze aanvraag voor dienstverlening Burgerzaken passend wordt geacht. ISAE 3402 type II is primair gericht op beheersmaatregelen die relevant zijn voor financiële verslaglegging van gebruikersorganisaties. Kunt u toelichten hoe deze standaard inhoudelijk aansluit bij de aard van de dienstverlening Burgerzaken? Is het correct dat uw behoefte ziet op aantoonbare beheersing van informatiebeveiliging, privacy en continuïteit?	Opdrachtgever begrijpt uw stelling in het licht van de opdrachtscope. Bij nader onderzoek zou een ISAE 3000 type II of ISAE 3000 SOC2 wellicht passender zijn. Opdrachtgever stelt op voorhand dat deze verklaringen als vergelijkbaar worden verklaard zonder nadere bewijslast. Volledigheidshalve verwijst Opdrachtgever naar vraag 42.

44	Programma van Eisen - 188	Kunt u op basis van de in Eis-184 gevraagde wijziging in prioritering, akkoord gaan met de volgende oplostijden? P1 – Kritiek: < 4 uur, P2 – Hoog: Technische Beschikbaarheid < 8 uur Softwaregerelateerd < 3 werkdagen P3 – Middel: Technische Beschikbaarheid < 16 uur Softwaregerelateerd < 10 werkdagen P4 – Laag: < 20 werkdagen (softwarechange: eerstvolgende release)	Opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel. Als eerste wordt er in het door u gedane voorstel geen onderscheid gemaakt in klokuren en werkuren. Diverse onderdelen van de ICT-oplossing worden ingezet voor dienstverlening en dienen aldus beschikbaar te zijn buiten werkuren. Eventuele incidenten dienen dan direct dus (gerekend in klokuren) opgepakt te kunnen worden. Ten tweede wordt er in het door u gedane voorstel onderscheid gemaakt tussen beschikbaarheid van SAAS-omgevingen en softwaregerelateerde meldingen terwijl dit voor Opdrachtgever in de behoefte aan een passende en tijdige oplossing in geval van een verstoring van betekenis irrelevant is. Ten aanzien van de door ons gestelde categorie Top is het voor productieverstorende bedrijfsvoerings- of dienstverleningsbelemmeringen van betekenis minimaal relevant dat ook buiten kantoor tijden een calamiteitenregeling wordt aangeboden, ongeacht de aard of oorzaak van de melding. Volledigheidshalve verwijst Opdrachtgever naar vraag 41 die eveneens relevant is voor een volledig begrip van deze oplostijden.
45	Programma van Eisen - 184	Inschrijver hanteert de volgende definities voor het bepalen van de prioriteit van meldingen, zoals afgestemd met de gebruikersvereniging: P1 - Kritiek: (A) Door het incident wordt de volledige of essentiële bedrijfsvoering belemmerd of (B) Een security incident (informatiebeveiligingsincident) dat leidt of kan leiden tot een ongewenste inbreuk op de vertrouwelijkheid, integriteit en/of beschikbaarheid van informatie. P2 - Hoog: Een belangrijk onderdeel van de ICT-prestatie functioneert niet voor delen van de organisatie. P3 - Middel: Niet-essentiële delen van de bedrijfsvoering worden belemmerd. P4 - Laag: Een niet-essentieel onderdeel van de dienst is niet bruikbaar voor een of enkele medewerkers. Kunt akkoord gaan met deze definities?	Opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel. De door Opdrachtgever gehanteerde categorieën kennen meer nuance en zijn daardoor naar mening van Opdrachtgever duidelijker gesteld. Uiteraard staat het u vrij op inhoud te reflecteren in een volgende inlichtingenronde.
46	Programma van Eisen - 168	Inschrijver biedt een KPI Oplostijd van max. 4 uur op een P1-verstoring. RPO en RTO zijn van toepassing bij Disaster Recovery, dus in geval van calamiteiten zoals een DDOS-aanval of het instorten van een datacenter. Inschrijver biedt hierop een RPO van 24 uur en een RTO van 18 werkuren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel. Opdrachtgever stelt dat de vier klokuren aan oplostijd voor een Prio 1 verstoring corresponderen met de gestelde RTO van vier klokuren ten aanzien van de gehele ICT-Prestatie ongeacht de oorzaak.
47	Demonstratiescript G	In het demonstratiescript wordt gevraagd te laten zien hoe RAAS-berichten handmatig kunnen worden doorgezet. In een demonstratie-omgeving is er echter geen directe communicatie mogelijk met de RAAS-voorziening, waardoor dit proces niet volledig live kan worden uitgevoerd. Kunt u bevestigen dat het voor de demonstratie volstaat wanneer wij het proces toelichten aan de hand van een simulatie, waarbij wij laten zien hoe (automatisch of handmatig) een batchprocedure wordt gestart, welke normaal gesproken gereedstaande berichten doorzet naar het RAAS?	Opdrachtgever heeft in het Programma van Wensen gesteld: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd". Het is aan Inschrijver hier binnen haar eigen mogelijkheden zo optimaal mogelijk invulling aan te geven. Opdrachtgever acht geen nadere instemming noodzakelijk en zal haar beoordeling berusten op het gestelde in het Programma van Wensen.
48	Demonstratiescript E	In het demonstratiescript wordt gevraagd om een aantal dingen te laten zien. Om dit scenario correct en realistisch vorm te kunnen geven, verzoeken wij u om toelichting op een aantal punten: 1. Kunt u aangeven wat u precies bedoelt met "Laat zien of de datum verwerking standaard wordt ingevuld of niet". 2. Een correctieverzoek kan op verschillende manieren binnenkomen. Kunt u bevestigen dat het voldoende is dat wij een schriftelijk verzoek als digitaal brondocument vastleggen en, zodra dat nodig is, het digitale brondocument vanuit de burgerzakenoplossing weer oproepen en op het scherm tonen?	1) Opdrachtgever wenst terug te kunnen zien of en wanneer een correctie is verwerkt en wenst daar zo min mogelijk handmatige handelingen voor uit te hoeven voeren. 2) Inschrijver mag binnen de kaders van de gestelde casus zelf haar werkwijze bepalen om onderscheidend te zijn op de te beoordelen aspecten.

49	Demonstratiescript E	In het demonstratiescript wordt gevraagd om te laten zien hoe het paspoort van mevrouw Van der Bosch Garcia wordt gescand en hoe de echtheidscontrole plaatsvindt. In de praktijk vereist dit een online verbinding met de Oribi-hardware (NUC) in het gemeentelijk netwerk, waaraan de scanner gekoppeld is. In een demo-omgeving is deze verbinding niet beschikbaar en kan dit proces binnen de beschikbare demonstratietijd niet technisch worden uitgevoerd. Kunt u bevestigen dat het in de demonstratie toegestaan is een video-opname te tonen waarin wij het volledige proces van paspoortscannen en echtheidscontrole demonstreren, inclusief de opslag van het echtheidsrapport? Op die manier kunnen wij de functionaliteit volledig en realistisch presenteren, zonder afhankelijk te zijn van hardware en netwerkcomponenten die alleen binnen uw gemeentelijke infrastructuur functioneren.	Opdrachtgever heeft in het Programma van Wensen gesteld: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd". Het is aan Inschrijver hier binnen haar eigen mogelijkheden zo optimaal mogelijk invulling aan te geven. Opdrachtgever acht geen nadere instemming noodzakelijk en zal haar beoordeling berusten op het gestelde in het Programma van Wensen.
50	Demonstratiescript C	In het demonstratiescript wordt gevraagd om te laten zien welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd, zoals de melding naamgebruik van meneer Prins. Aangezien in een demonstratie- of testomgeving geen live BRP-berichtenverkeer via de BRP-Mailbox (RvIG) kan worden uitgevoerd, kunnen wij in de demo uitsluitend tonen welke uitgaande berichten worden klaargezet voor verzending. Kunt u bevestigen dat het voor de demonstratie voldoende is wanneer wij het gereedstaande uitgaande bericht tonen, inclusief de inhoud, de berichtstructuur en de verzendstatus, zonder daadwerkelijke verzending via het RvIG-berichtenverkeerskanaal?	Opdrachtgever heeft in het Programma van Wensen gesteld: "(...) Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd". Het is aan Inschrijver hier binnen haar eigen mogelijkheden zo optimaal mogelijk invulling aan te geven. Opdrachtgever acht geen nadere instemming noodzakelijk en zal haar beoordeling berusten op het gestelde in het Programma van Wensen.
51	Demonstratiescript A	In het demonstratiescript wordt gesproken over een uittreksel BRP dat automatisch wordt gevuld en "aangevuld" met gegevens die deels in de BRP en deels op de persoonskaart (PK) aanwezig zijn. Om dit scenario correct en realistisch vorm te kunnen geven, verzoeken wij u om toelichting op een aantal punten: 1. Digitalisering persoonskaarten Kunt u aangeven of de persoonskaarten binnen uw gemeente reeds gedigitaliseerd zijn, of dat deze uitsluitend fysiek beschikbaar zijn op het gemeentehuis? Dit bepaalt in hoeverre "aanvullen" van gegevens vanuit PK-informatie digitaal kan plaatsvinden. 2. Betekenis van "aanvullen" Kunt u verduidelijken wat u precies bedoelt met "aanvullen" in de context van de demonstratie? Gaat het daarbij om bijvoorbeeld: (a) het selecteren van BRP-categorieën (variabel uittreksel), (b) het handmatig toevoegen van vrije toelichtingen door de medewerker, (c) aanvullende procesinformatie buiten de BRP, of (d) het opnemen van PK-historie die fysiek aanwezig is? 3. Betekenis van "doel" Kunt u verduidelijken wat u precies bedoelt met "aanvullen" in de context van de demonstratie? 4. Betalingsprocedure Onze burgerzakenoplossing geeft via API's kassamutaties door aan het kassasysteem. Kunt u bevestigen dat het tonen van het betaalproces in de burgerzakenapplicatie voldoende is? Of wilt u ook het betaalproces in het aangesloten kassasysteem zien?	1) Opdrachtgever stelt dat beide situaties voorkomen; wellicht kunt u dus beide aan bod laten komen in uw demonstratie/presentatie 2) Opdrachtgever heeft bedoeld: vullen gebeurt geautomatiseerd door de ICT-Prestatie, aanvullen gebeurt door een handmatige actie van een medewerker. 3) Opdrachtgever heeft moeite uw vraag te interpreteren. De vraag lijkt reeds onder 2) door Opdrachtgever beantwoord te zijn. 4) Opdrachtgever verwijst naar eerder gestelde vragen rondom het demonstreren danwel presenteren van koppelingen, zoals gesteld in deze inlichtingennota.

52	Programma van Wensen - Wens 7	In de wens met betrekking tot het kansendossier wordt aangegeven dat er in de toekomst een mogelijkheid zou kunnen ontstaan om de koppeling met het zaak- en documentmanagementsysteem uit te faseren en volledig in de ICT-Prestatie te archiveren. Tegelijkertijd wordt elders in het bestek (o.a. wens 2) duidelijk gesteld dat de Opdrachtgever juist waarde hecht aan het gebruik van het huidige zaaksysteem Djuma (Visma Circle), inclusief functionaliteit voor het verwijderen van zaakdocumenten via de burgerzakenoplossing. Om onze inschrijving correct te kunnen vormgeven verzoeken wij u om verduidelijking van de verhouding tussen beide bepalingen: 1. Kunt u aangeven of de Opdrachtgever op dit moment daadwerkelijk een strategische keuze overweegt om de koppeling met Djuma op termijn uit te faseren, of dat deze wens uitsluitend bedoeld is als een toekomstige mogelijkheid zonder concrete ambitie of planning? 2. Kunt u bevestigen dat, zolang Djuma in gebruik blijft conform wens 2, vanuit de ICT-Prestatie wordt verwacht dat zaak- en documentuitwisseling plaatsvindt via het bestaande zaaksysteem en dat archiefwaardigheid binnen de ICT-Prestatie op dit moment geen vervanging vormt van deze keten? 3. Moeten inschrijvers hun oplossing afstemmen op één van beide scenario's, of wordt verwacht dat beide richtingen (blijven koppelen of mogelijk uitfasen) als optioneel toekomstpad worden beschouwd?	Opdrachtgever heeft de huidige voorstelling van zaken zorgvuldig afgewogen. Er wordt minimaal gekoppeld conform het Programma van Eisen. Opdrachtgever is zich er echter van bewust dat optimale archiefwaardigheid in de keten enkel met medewerking van meerdere leveranciers kan worden gerealiseerd. Indien de realisatie achterblijft op de behoefte van Opdrachtgever staat zij wellicht open voor een domeingerichte archiefoplossing binnen het Burgerzakendomein zoals beschreven in het Programma van Wensen, Kansendossier.
53	Programma van Wensen - Wens 4	In het Programma van Eisen wordt voor back-up, restore, recovery en uitwijk een maximale RPO van 24 uur en RTO van 4 uur als harde minimumeis gesteld. In het Programma van Wensen wordt echter een alternatieve beoordelingssystematiek beschreven waarbij een inschrijver punten kan verdienen door kortere RPO- en RTO-waarden aan te bieden, waarbij de beschreven puntentoekenning en voorbeeldberekening afwijken van de minimumeis. Om onze inschrijving correct op te bouwen verzoeken wij u om een nadere toelichting op de verhouding tussen deze bepalingen: 1. Kunt u verduidelijken hoe het verschil tussen de harde minimumeis (RPO ≤ 24 uur / RTO ≤ 4 uur) en de wensensystematiek (met alternatieve RPO- en RTO-waardes) moet worden geïnterpreteerd? Bijvoorbeeld: betreft de wens uitsluitend een gunningsvoordeel, terwijl de eis de contractuele ondergrens blijft? 2. Kunt u bevestigen dat inschrijvers in de wensensystematiek uitsluitend worden beoordeeld op de door hen opgegeven RPO/RTO, terwijl de eis bepaalt wat minimaal in de SLA moet worden opgenomen?	Opdrachtgever heeft moeite uw vraagstelling te doorgronden: de eis is en blijft de eis in alle gevallen, de wens geeft invulling aan de behoefte van Opdrachtgever de gestelde minimale eis te willen verscherpen. Indien een Inschrijver verscherpte invulling geeft aan de RPO en of RTO zal deze uiteindelijk als leidend worden opgenomen in de uiteindelijke SLA.

54	Programma van Wensen - Wens 3	In de wens wordt aangegeven dat Inschrijver toekomstige functionaliteit op de roadmap mag beschrijven, mits deze expliciet als toekomstig wordt aangeduid en volledig onderdeel uitmaakt van de Inschrijving en prijsstelling. Kunt u aangeven hoe ver in de toekomst de Opdrachtgever deze “toekomstige functionaliteit” redelijkerwijs verwacht te laten uitstrekken? Is het toegestaan roadmap-onderdelen op te nemen met een meerjarige horizon, conform de gebruikelijke planning van SaaS-leveranciers? Staat de Opdrachtgever ervoor open om de ontwikkeling van deze toekomstige functionaliteiten — binnen de kaders van het contract — gezamenlijk vorm te geven, waarbij gemeenten actief kunnen meedenken en prioriteren in een co-creatieve aanpak (bijv. via gebruikersgroepen, themasessies of roadmap-afstemming)? Deze werkwijze stelt ons in staat om functionaliteit te ontwikkelen die optimaal aansluit bij de gemeentelijke praktijk en zorgt voor een duidelijke betrokkenheid van de Opdrachtgever bij de totstandkoming ervan.	Opdrachtgever heeft geen behoefte nadere bepalingen te doen, die in beginsel niet door haar gesteld zijn. Inschrijver mag aldus zelf binnen de gestelde kaders een meest passend voorstel doen. Evenwel geldt dat beoordeling van de roadmap zoals gesteld plaatsvindt op de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT Prestatie en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.
55	Programma van Wensen - Wens 2	In het programma van wensen wordt aangegeven dat bijlagen die worden geüpload in digitale processen soms identiteitsgegevens bevatten (bijv. van getuigen bij huwelijk) en dat deze gegevens na validatie niet mogen worden bewaard. Omdat Djuma — als zaakstelsel — deze documenten niet zelfstandig laat verwijderen door eindgebruikers, ontstaat in de huidige situatie een handmatige beheersactie buiten de applicaties om. Om deze wens goed te kunnen positioneren binnen de ketenarchitectuur en de verantwoordelijkheden van de betrokken leveranciers, verzoeken wij u om een nadere toelichting op de volgende punten: 1.Ketenbeperkingen m.b.t. verwijderen van documenten Kunt u bevestigen dat in de huidige zaakgericht werken ketenarchitectuur de mogelijkheid om documenten te verwijderen wordt bepaald door de zaakapplicatie die de zaak heeft gecreëerd, en dat aanpassing hiervan afstemming vraagt met de leverancier van het zaakstelsel (Visma Circle in geval van Djuma)? 2.Samenwerking met Visma Circle Staat u ervoor open om — gezamenlijk met de betrokken leveranciers — te bepalen op welke wijze deze gewenste verwijderfunctionaliteit ketenbreed en conform archief- en beveiligingsregels kan worden ingericht? Een dergelijke aanpak maakt het mogelijk om een oplossing te realiseren die zowel voor Burgerzaken als voor het zaakstelsel acceptabel is. 3.Automatiseren van verwijderverzoeken Kunt u bevestigen dat, indien het functioneel en technisch mogelijk wordt gemaakt binnen de keten, de voorkeur uitgaat naar een geautomatiseerd verwijderverzoek vanuit de ICT-Prestatie richting Djuma, waarbij Djuma de verwijderactie uitvoert volgens zijn eigen autorisatie- en beheermodel?	1) Opdrachtgever bevestigt dit niet of ten minste deels. Opdrachtgever ziet het kunnen verwijderen van dergelijke documenten als een samenspel tussen twee leveranciers. 2) Opdrachtgever staat open voor een ontwikkeltraject ter optimalisatie van zaken in noodzakelijke gevallen mits op voorhand geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde eisen. 3) Opdrachtgever stelt dat beide mogelijk en nodig zou kunnen zijn. Zonder nadere analyse en afstemming tussen partijen is hierover op voorhand geen sluitende uitspraak te doen.

56	Programma van Wensen - Wens 2	In het programma van wensen wordt een aantal specifieke selfservice-processen genoemd die de Opdrachtgever “indien mogelijk” wenst te ondersteunen. Om deze wens correct te interpreteren in relatie tot wettelijke verplichtingen en reeds bestaande landelijke voorzieningen, verzoeken wij u om een nadere toelichting op de volgende punten: 1.Modulariteit en afzonderlijke afdeling Kunt u bevestigen dat de genoemde selfservice-processen niet als één integraal geheel hoeven te worden aangeboden, maar dat deze separaat en naar keuze van de Opdrachtgever kunnen worden afgenomen, afhankelijk van behoefte, wettelijke kaders en bestaande ketenprocessen? 2.Afstemming met landelijke voorzieningen en fysieke verplichtingen Bij enkele van de genoemde processen gelden wettelijke verplichtingen of landelijke digitale voorzieningen (bijv. RDW voor de meeste soorten rijbewijsaanvragen) die bepalen of een digitaal selfservice-proces zinvol of toegestaan is. Kunt u bevestigen dat in dergelijke situaties het gebruik van bestaande landelijke voorzieningen volstaat, en dat een eigen selfservice-proces in de ICT-Prestatie dan niet verplicht is? 3.Procesverantwoordelijkheid bij partners Voor processen zoals aangifte lijkvinding geldt dat de wettelijke verantwoordelijkheid niet bij een gemeentelijke ketenpartij ligt (bijv. uitvaartondernemer), maar elders. Kunt u bevestigen dat voor dergelijke processen een digitale selfservice-variant alleen wordt verwacht indien dit binnen de wettelijke taakverdeling past? 4.Gefaseerde ontwikkeling binnen de contractperiode Mocht de Opdrachtgever specifieke selfservice-processen willen inzetten die aanvullende ontwikkeling vereisen, staat u er dan voor open om hiervoor een prioritering en planning gezamenlijk vast te stellen binnen de contractperiode?	1) Opdrachtgever heeft haar behoefte aan selfservice processen kenbaar gemaakt. Opdrachtgever heeft hiermee de intentie deze af te nemen. Als Inschrijver deze selfservice processen uitwerkt in haar beschrijving van deze wens zijn deze inclusief in het aanbod. 2) Opdrachtgever stelt dat niets in het licht van de gestelde wens verplicht is. 3) Opdrachtgever heeft haar behoefte bepaald en acht de wettelijke taakverdelingen niet ter zake doende. 4) Opdrachtgever laat het vrij aan Inschrijvers een dergelijk te kunnen doen maar wenst op voorhand niet in te gaan op haar eventuele deelname zonder de exacte details te kennen.
57	Programma van eisen - 189	Kunt u bevestigen dat deze eis zo moet worden geïnterpreteerd dat Inschrijver ondersteuning biedt zonder de Opdrachtgever te verplichten eerst te upgraden, en dat dit in een multi-tenant SaaS-omgeving vanzelfsprekend wordt geborgd doordat alle gebruikers altijd automatisch op de actuele, hoogst beschikbare versie van de ICT-Prestatie werken?	Opdrachtgever begrijpt de stelling die u inneemt. Evenwel bevestigt zij deze niet omdat zich situaties kunnen voordoen die genuanceerder zijn dan de uw geponeerde stelling. Zie volledigheidshalve vraag 14.
58	Programma van eisen - 185	Kunt u bevestigen dat in een multi-tenant SaaS-architectuur geen rechtstreekse toegang tot de productie-database door functioneel beheer wordt vereist (vanwege security en tenant-scheiding), en dat de eis kan worden ingevuld door: -Selfservice herstel mogelijkheden in de applicatie (configuratie-correcties, taak/opdracht-herstart, re-queue/retry van berichten/koppelingen, opnieuw genereren van documenten, etc.), -Read-only datatoegang voor de opdrachtgever via het dataplatform t.b.v. eigen BI-tools (inzage/rapportage, géén mutaties) of een standaard BI-tool zoals Cognos, -Top-prioriteit support door Inschrijver bij productie-belemmerende verstoringen of gebruikers-/beheerdersfouten die niet selfservice oplosbaar zijn, conform de storingsprocedure en met volledige audittrail, -Geen database-mutaties door de opdrachtgever; uitzonderlijke datacorrecties uitsluitend via gecontroleerde vendor-procedures (change/runbook), met logging en eventueel buiten kantoor tijden/onderhoudsvenster?	Naar mening van de Opdrachtgever is de gestelde eis dekkend voor het door u gestelde. Opdrachtgever laat derhalve de eisen ongewijzigd en leidend zijn.

59	Programma van eisen - 170	Kunt u bevestigen dat de genoemde responstijd van 95% binnen 2 seconden geldt voor functionaliteit binnen de ICT-Prestatie zelf, en dat deze norm niet van toepassing is op onderdelen waarin de responstijd mede afhankelijk is van factoren buiten de invloedssfeer van Inschrijver, zoals: -prestaties van gemeentelijke infrastructuur (netwerk, werkplekapparatuur, identityproviders), -prestaties van externe voorzieningen en landelijke registraties (zoals GBA-V, RDW, ReIS, BRP-API's), -prestaties van gekoppelde gemeentelijke systemen zoals het zaakstelsel of DMS? Kunt u tevens bevestigen dat in deze gevallen de ICT-Prestatie verantwoordelijk is voor een correcte verwerking van de respons, maar dat de responstijd afhankelijk is van de beschikbaarheid en performance van de betreffende derde partij?	Opdrachtgever stelt dat deze uitzonderingen reeds in de eis verwerkt zijn (koppelingen met derden). Uiteraard wordt Opdrachtnemer enkel aangesproken op haar verplichtingen en niet voor de prestaties van gemeentelijke infrastructuur.
60	Programma van eisen - 166	Kunt u bevestigen dat met "beschikken over kennis van gegevens en hun samenhang" wordt bedoeld dat Inschrijver een gegevenscatalogus en datamodelleringsdocumentatie beschikbaar stelt (zoals toelichting op entiteiten, relaties en veldbetekenissen), zodat de opdrachtgever hiermee zelfstandig stuur- en managementinformatie kan opstellen? Kunt u tevens bevestigen dat hiermee geen verplichting wordt bedoeld om volledige toegang te geven tot onderliggende databases of technische querytools?	Opdrachtgever stelt dat u eerste voorstel adequaat invulling wordt gegeven aan de gestelde eisen. Met betrekking tot de u genoemde volledige toegang tot de database kan Opdrachtgever minder stellig zijn; zij vraagt geen expliciete toegang tot uw databases. Wel heeft zij geëist toegang te willen tot al haar data conform het gestelde Programma van Eisen. De wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven is aan Inschrijver zelf.
61	Programma van Eisen - 163	Kunt u bevestigen dat de eis voor een raadpleegbare kennisbank ook kan worden ingevuld via een online kennisbank die volledig actueel is en vrij toegankelijk is voor functioneel beheer en eindgebruikers, en dat deze niet per se embedded in de ICT Prestatie hoeft te zijn zolang de inhoud de beschreven functionaliteit dekt?	Opdrachtgever bevestigt dat hiermee wordt voldaan aan de Eisen.
62	Programma van Eisen - 162	Kunt u bevestigen dat voor koppelingen waarvoor wettelijke of landelijke standaarden gelden (zoals BRP API's), de documentatie altijd synchroon loopt met de actuele, in gebruik zijnde versie, en dat de N 2 regel in die gevallen niet als harde eis wordt toegepast?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.

63	Programma van Eisen - 142	In de betreffende eis wordt gevraagd om de mogelijkheid een extract van het volledige dossier te genereren ten behoeve van een AVG-inzageverzoek, waaronder een volledige uitdraai van de persoonslijst of van een zaak/proces. Tevens wordt genoemd dat informatie op verzoek van de inwoner kan worden verwijderd. Om deze eis in lijn met de AVG en de wettelijke kaders van de BRP correct te interpreteren, verzoeken wij u graag om de volgende punten te verduidelijken: 1.Reikwijdte van het recht op verwijdering Kunt u bevestigen dat de mogelijkheid tot verwijdering uitsluitend betrekking heeft op gegevens die niet langer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor zij zijn verzameld of die onjuist of onrechtmatig verwerkt zijn, en dat dit niet ziet op het verwijderen van authentieke BRP-gegevens waarvoor een wettelijke bewaarplicht geldt? 2.Samenstellen van een AVG-extract Kunt u aangeven of het is toegestaan dat het gevraagde AVG-inzage-extract wordt samengesteld op basis van: -gegevens uit de persoonslijst; -gegevens uit het betreffende proces of zaakdossier; -gegevens uit eventuele deeloplossingen binnen de ICT-Prestatie; -mits het uiteindelijke extract voor de inwoner volledig en begrijpelijk is? 3.Vorm van het extract Kunt u bevestigen dat een digitaal document (zoals PDF of Microsoft Word) hiervoor volstaat, en dat een hardcopy slechts optioneel is indien de inwoner daarom verzoekt? 4.Functionele interpretatie van “volledig dossier” Kunt u verduidelijken of met “volledig dossier” wordt bedoeld: -alle betrokken persoonsgegevens en procesinformatie binnen het relevante domein (bijv. BRP-gegevens, zaakdossierinformatie), en niet een organisatiebrede verzameling van alle systemen en registraties?	1) Opdrachtgever bevestigt dit. 2) Opdrachtgever verwijst naar (...) Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. (...). 3) Het door u gestelde doet niets af aan de gestelde eis. 4) Alle eisen in het Programma van Eisen richten zich vanzelfsprekend primair op de aangeboden ICT-Prestatie.
----	---------------------------	---	---

64	Programma van Eisen - 115	In de betreffende eis wordt gevraagd om aansluiting op de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens en mutaties, conform de actuele standaarden. Ten minste moeten adresgegevens en gebruiksdoeleinden geraadpleegd en overgenomen kunnen worden, en moeten verblijfsobjectmutaties worden doorgegeven aan de BRP binnen de ICT-Prestatie. Ter verduidelijking van de beoogde aansluitarchitectuur verzoeken wij u om toelichting op de volgende punten: 1.Toelaatbaarheid van BAG-ontsluiting via gemeentelijke datadistributie (StUF-BG) Veel gemeenten maken gebruik van StUF-BG-distributieservices om BAG-gegevens continu beschikbaar te stellen binnen de lokale informatievoorziening, waarbij systemen de BAG-mutaties geautomatiseerd verwerken in interne registers. Kunt u bevestigen dat een oplossing die BAG-gegevens via deze route ontvangt en verwerkt — conform gemeentelijke informatiearchitectuur — ook wordt beschouwd als een geldige invulling van de eis? 2.Gebruik van interne registers ter borging van continuïteit Ter beperking van afhankelijkheid van online verbindingen met de LV-BAG wordt in sommige architecturen gewerkt met een lokaal BAG-register (bijv. woningregister), waarin mutaties automatisch worden verwerkt en doorgeleverd aan relevante processen. Kunt u aangeven of deze benadering eveneens voldoet, mits: -de data gebaseerd is op authentieke BAG-levering vanuit de LV-BAG, -mutaties correct en tijdig worden verwerkt, en -processen altijd over actuele BAG-gegevens beschikken? 3.Incidenteel gebruik van LV-BAG API's voor aanvullende gegevens Is het toegestaan dat de oplossing, naast reguliere verwerking via StUF-BG of interne distributie, incidenteel LV-BAG API's raadpleegt voor aanvullende gegevens die niet in de basisdataset beschikbaar zijn? 4.Functionele vs. technische eisinterpretatie Kunt u bevestigen dat de functionele uitkomst van de eis (raadplegen van actuele BAG-gegevens en verwerken van verblijfsobjectmutaties richting BRP) leidend is, en dat de wijze van ontsluiting — via directe LV-BAG koppeling of via gemeentelijke BAG-datadistributie — in lijn met de architectuurafspraken van de opdrachtgever kan worden ingevuld?	1) Opdrachtgever stemt hier niet mee in. Opdrachtgever beoogt juist haar datadistributiesystemen in combinatie met StUF waar mogelijk uit te faseren, ook sluit de API-koppeling met een LV-BAG beter aan op de door haar gehanteerde principes van Common Ground. 2 Opdrachtgever stemt hiermee in uw gestelde condities hiermee in acht nemend. 3 Opdrachtgever verwijst naar onderdeel 1 van deze vraag. 4 Opdrachtgever stelt dat voorgaande antwoorden hierover duidelijkheid geven.
----	---------------------------	--	---

65	Programma van eisen - 104	In de betreffende eis wordt zeer uitgebreide auditing- en loggingfunctionaliteit beschreven, waaronder niet-muteerbare logging van alle relevante handelingen (CRUD), inclusief inzage door functioneel beheer zonder tussenkomst van de leverancier. Om deze eis correct te kunnen interpreteren en om de gewenste mate van detail, bewaarkaders en gebruikstoepassingen goed af te stemmen, verzoeken wij u om nadere toelichting op de volgende punten: 1.Functionele granulariteit van logging Kunt u aangeven welke specifieke handelingen of gebeurtenissen u als minimaal noodzakelijk beschouwt voor de primaire invulling van de eis, en welke aspecten u als “nice-to-have” ziet? Een dergelijke prioritering helpt om een gefaseerde, doelmatige implementatie te realiseren. 2.Voorkeur voor gefaseerde implementatie Gezien de omvang van de beschreven loggingfunctionaliteit en de mogelijke impact op performance, beheer en dataminimalisatie: staat u open voor een gefaseerde realisatie, waarbij de basislogging vanaf de start beschikbaar is en aanvullende detaillering in overleg in latere fases wordt ingericht? Dit stelt u tevens in staat om tijdens de realisatie gericht feedback te geven op de vorm en inhoud van de logging. 3.Rol van functioneel beheer in ontwerp en toetsing Kunt u bevestigen dat het wenselijk is om functioneel beheer van de opdrachtgever te betrekken bij het meedenken, prioriteren en toetsen van de op te leveren loggingfunctionaliteit, zodat de uiteindelijke inrichting optimaal aansluit bij de werkp praktijk? 4.Begrip van ‘niet-muteerbare logging’ Kunt u toelichten of met “niet-muteerbaar” wordt bedoeld dat logs: (a) niet wijzigbaar zijn voor eindgebruikers, (b) cryptografisch onveranderbaar moeten zijn, of (c) moeten worden opgeslagen in een omgeving waar alleen append-only opslag is toegestaan? Deze interpretatie is belangrijk voor de technische uitwerking. 5.Verwachte interface voor inzage door functioneel beheer Kunt u specificeren of het volstaat dat functioneel beheer toegang heeft tot een gebruikersgerichte weergave van relevante loggegevens, of dat een volledige query-interface nodig is? Dit bepaalt mede hoe het inzageportaal moet worden vormgegeven.	1) Opdrachtgever gaat niet nader in op uw verzoek en stelt dat de eis zorgvuldig is geformuleerd. Enkel door invulling van de volledig gestelde eis kan Opdrachtgever voldoen aan haar verplichtingen. Zij zal immers van alle relevante handelingen (alle registraties, raadpleegacties, mutaties en eventuele verwijderingen) een volledige audit- en loggingtrail beschikbaar dienen te hebben. 2/3) Opdrachtgever stelt: door dat op geen enkele wijze afbreuk kan worden gedaan aan de haar gestelde eis, ziet zij geen mogelijke fasering danwel co-creatie met betrekking tot invulling van deze eis. 4) Opdrachtgever heeft bedoeld: niet wijzigbaar voor alle gebruikers en beheerders. 5) Opdrachtgever stelt dat de eis voldoende is gespecificeerd in functionele zin. Het is aan de Inschrijver om binnen de kaders van deze eis het meest passende voorstel te doen.
66	Programma van eisen - 101	Kunt u bevestigen dat de eis voor autorisatie op veldniveau ook kan worden ingevuld via een aparte, rolgebaseerde raadpleegmodule waarin specifieke gegevensvelden of gegevenscategorieën voor bepaalde functiegroepen worden afgeschermd?	Opdrachtgever stemt hiermee in.

67	Programma van Eisen - 100	In de eis wordt gesteld dat de ICT-Prestatie standaard de mogelijkheid biedt om zaken, zoals functionaliteit, formulieren en workflows, die in een andere omgeving (bijv. test) zijn gerealiseerd, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder deze opnieuw te moeten definiëren (bijvoorbeeld door middel van een export-importfunctionaliteit). Om deze eis goed te kunnen interpreteren en correct te positioneren binnen de verschillende typen configuraties en gegevens, verzoeken wij u om verduidelijking op de volgende punten: 1.Reikwijdte van “zaken” en configuratie-objecten Kunt u aangeven of de eis zich primair richt op het overzetten van configuratie-elementen, zoals sjablonen, formulieren, procesconfiguraties en instellingen, of dat hiermee ook omgeving-specifieke gegevens worden bedoeld (zoals database-inhoud of records die verschillen per omgeving)? 2.Export-import van document- en sjabloonconfiguratie Kunt u bevestigen dat het voldoen aan de eis kan bestaan uit het overzetten van configuratiebestanden (zoals documenten, sjablonen en procesdefinities), en dat inhoudelijke omgevingsdata (zoals documenten of inhoud die in test als voorbeeld is aangemaakt) niet onder deze eis vallen? 3.Complexiteit van proceslogica en afhankelijkheden In sommige gevallen kunnen workflows, formulieren of processen afhankelijk zijn van omgeving-specifieke instellingen of data. Kunt u aangeven of in dergelijke gevallen het volstaat dat deze onderdelen herconfigureerbaar zijn op productie, in plaats van 1-op-1 overdraagbaar via export-import? 4.Fasering of roadmap Indien er aanvullende functionaliteit of tooling noodzakelijk is om export-import breder te ondersteunen, staat u dan open voor een gefaseerde realisatie binnen de contractperiode, mits duidelijk toegelicht in het concept-implementatieplan?	1/2/3/4) Opdrachtgever stemt in met het alle door u genoemde. Alle gestelde eisen blijven nadrukkelijk intact waarbij uw vraag de reikwijdte hiervan vaststelt.
68	Programma van eisen - 80	Kunt u bevestigen en/of toelichten dat de verplichting tot multi-/two-factor-authenticatie voor medewerkers wordt ingevuld binnen de eigen ICT-omgeving van de opdrachtgever, waarbij de toegang tot de ICT-Prestatie plaatsvindt via de reeds aanwezige identityprovider (zoals EntraID), en dat de ICT-Prestatie daarmee geen afzonderlijke 2FA-voorziening hoeft te leveren?	Opdrachtgever bevestigt dat dit ten aanzien van haar medewerkers zo is.
69	Programma van Eisen - 48	Automatische verwerking binnen de ICT-Prestatie Kunt u tevens toelichten of het volstaat dat de ICT-Prestatie de definitieve digitale documentversie automatisch beschikbaar maakt voor overdracht aan het DMS/ZGW-zaakdossier, en dat voor het vastleggen van fysieke handtekeningen of andere papieren bijlagen een reguliere gemeentelijke digitaliseringsstap wordt gevolgd?	Opdrachtgever heeft moeite uw vraagstelling te doorgronden. Zonder enige afbreuk aan de gestelde eis wordt samengevat vereist: het genereren van documenten op basis van sjablonen en gegevens, het nadien kunnen aanpassen van deze gegenereerde documenten in voorkomende gevallen en het doorgeven van de uiteindelijke (definitieve versies van) documenten aan het zaak- en documentmanagementsysteem. Wellicht kunt u de 2e Inlichtingenronde gebruiken indien u nadere inlichtingen wenst?
70	Programma van Eisen - 48	Handtekeningen en aanvullende fysieke documenten In verschillende gemeentelijke processen komt het voor dat inwoners of derden documenten voorzien van een natte handtekening. Kunt u bevestigen dat dergelijke fysieke documenten — inclusief handtekeningen — niet door de ICT-Prestatie digitaal worden vastgelegd, maar dat deze uitsluitend kunnen worden opgenomen in het dossier wanneer de gemeente het document digitaliseert (bijvoorbeeld door scan- en voegactie) en toevoegt aan het zaak- of documentmanagementsysteem?	Opdrachtgever verwijst naar vraag 69 voor de bedoeling van de eis. In de eis wordt nergens gesproken over het plaatsen van handtekeningen. Natte of digitale handtekeningen door medewerkers maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van de vereiste opdrachtscope. Evenwel geeft het Programma van Wensen mogelijkheid voor Inschrijvers hier een optioneel aanbod voor te doen.

71	Programma van Eisen - 48	In de eis wordt gesteld dat de definitieve versie van gegenereerde documenten, inclusief eventuele handmatige wijzigingen, correct moet worden bewaard en zonder extra handelingen moet worden opgenomen in de ICT-Prestatie en het zaak-/documentmanagementsysteem. Reikwijdte van “definitieve versie” Kunt u bevestigen dat met de “definitieve versie” wordt bedoeld: de inhoudelijke versie van het document zoals vastgesteld na eventuele handmatige aanpassingen door de medewerker (tekstuele wijzigingen, toevoegingen, proceskeuzes), en dat deze digitale inhoud wordt bewaard als formele versie?	Opdrachtgever stelt dat de eis duidelijk is geformuleerd en heeft wederom moeite uw vraag te doorgronden ook al lijkt uw stelling van een gelijke strekking te zijn. Opdrachtgever verwijst naar vraag 69 van deze Inlichtingennota.
72	PvE 44	“Onverdeelde werkvoorraad” – definitie en segmentatie Bedoelt u met “onverdeeld” één centrale pool per organisatie/afdeling, of per rol/team met logische segmentatie (product, urgentie, kanaal, casustype)? Welke segmentatiecriteria zijn minimaal noodzakelijk voor acceptatie?	Opdrachtgever heeft bedoeld: nog niet toebedeeld aan één specifieke medewerker.
73	Programma van Eisen - 44	Retourplaatsing en audit Voor de mogelijkheid tot retourplaatsen: volstaat het dat een behandelaar een item vrijgeeft naar de algemene werkvoorraad met volledige audittrail (wie/wanneer/waarom), en optioneel een reden van retour registreert? Zijn er daarbij specifieke autorisatie-eisen (bijv. alleen binnen team, of organisatiebreed)?	Opdrachtgever stelt dat de door u genoemde strekking passend lijkt te zijn voor invulling van de gestelde eis. Opdrachtgever wenst in deze fase de eisen niet nader te specificeren (en mogelijk daarmee te verzwaren voor gegadigden) en laat derhalve de eis ongewijzigd.
74	PvE - 44	Koppeling met extern systeem voor push Indien push als concept gewenst is, staat u dan open voor realisatie via een koppeling met een extern taak-/zaak- of WFM-systeem dat push-toedeling ondersteunt (waarbij de werkvoorraad in de ICT-Prestatie als bron/bronregistratie fungeert)?	Opdrachtgever heeft dit nadrukkelijk niet bedoeld. Nalezing van de eis suggereert dit ook nergens. Evenwel staat het vrij in het licht van het Programma van Wensen hiervoor een onderbouwd voorstel te doen als Inschrijver dit passend acht voor Opdrachtgever. Alle gestelde eisen zijn nadrukkelijk bedoeld te aanzien van de aangeboden ICT-Prestatie.
75	Programma van Eisen - 44	Invulling rol ‘werkverdelers’ zonder directe push Indien push niet strikt noodzakelijk is: volstaat een inrichting waarin een werkverdelers via filters, sorteringen, labels/prioriteiten en overzichtscriteria (status, termijn, behandelteam) het werk stuurt, waarna medewerkers via pull claimen? Zo ja, welke minimale sturingsmiddelen verwacht u (bijv. prioriteitsvelden, SLA-indicatoren, rol-/teamscores, taaklabels)?	Opdrachtgever heeft bedoeld: een specifiek daartoe aangewezen medewerker (werkverdelers) kan zaken/dossiers/processen in voorkomende situaties op de specifieke naam zetten van een individuele medewerker. Opdrachtgever geeft aan dat een pull-principe kan volstaan. Het push-principe vanuit de generieke werkvoorraad is niet noodzakelijk. Wel moet het push-principe mogelijk zijn om werk over te dragen van de ene naar de andere medewerker bij specialistische backofficeprocessen zoals adresonderzoek.
76	PvE - 44	In de eis wordt beschreven dat vanuit onverdeelde werkvoorraden via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering kan worden genomen. Bij push kan een werkverdelers op basis van procesinzicht toedelen; bij pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden (op rol/team) naar hun persoonlijke werkvoorraad nemen. Ook retourplaatsing naar de algemene werkvoorraad door de behandelend medewerker is mogelijk. Verplichting push vs. gelijkwaardige alternatieven Kunt u aangeven of het pushprincipe als verplichte functionaliteit wordt gezien, of dat een gelijkwaardig alternatief waarbij werktoedeling plaatsvindt via: •pull door medewerkers (met rol-/teamfilters, prioriteiten en termijnsignalering), en/of •governance/werkinstructies voor werkverdelers (bijv. door het markeren, voorfilteren of voorrang geven van items) eveneens als passend wordt beschouwd?	Opdrachtgever eist nadrukkelijk zowel een push als een pull principe. Hiermee is het eerste alternatief wat u geeft (pull) alleen passend voor de generieke werkvoorraad. Opdrachtgever kan zich geen enkele voorstelling maken van het tweede alternatief dat u geeft en de concrete werking hiervan in haar bedrijfsvoering en dienstverlening. Daarmee kan Opdrachtgever momenteel niet instemmen met uw verzoeken. U kunt vanzelfsprekend de 2e Inlichtingenronde gebruiken voor verdere concretisering van uw verzoeken zodat Opdrachtgever deze nader kan beoordelen.
77	Programma van eisen - 42	Interpretatie van “(toekomstige) processen en mutaties” Bedoelt u dat medewerkers werkvoorraden moeten kunnen inzien voor processen die nog niet zijn gestart, of dat het gaat om processen waarvan de start gepland staat (bijv. na een toekomstige gebeurtenis of termijn)?	Opdrachtgever heeft bedoeld: er kan tevens sprake zijn van processen en/of mutaties die nog niet verleden zijn. Daarmee wordt bijvoorbeeld ook zicht gegeven op: geplande huwelijken en aanstaande verhuizingen.

78	Programma van eisen - 42	Scope van verwijderen van processen en mutaties Het verwijderen van processen of mutaties kan afhankelijk zijn van wet- en regelgeving, auditvereisten of archiefwetgeving. Kunt u aangeven in welke situaties u verwacht dat processen of mutaties verwijderd moeten kunnen worden, en welke juridische kaders hierbij leidend zijn?	Opdrachtgever stelt dat er twee grondstagen voor verwijderingen kunnen zijn: 1) De AVG; Opdrachtgever verwijst volledigheidshalve naar vraag 63 deel 1. en 2) de archiefwet die verwijdering opeist wanneer de wettelijke archieftermijnen zijn verlopen. Bovendien kan Opdrachtgever zich situaties voorstellen waarbij gegevens nog geen formele status hebben en aldus verwijderd zouden mogen worden door medewerkers indien zich correcties danwel aanvullingen hierin voordoen.
79	Programma van eisen - 42	Verwachting rondom "visueel mogelijk overzicht" Onder visueel overzicht kan uiteenlopende functionaliteit worden verstaan: van eenvoudige tabellen tot grafische dashboards. Kunt u toelichten welk niveau van visualisatie u hierin precies verwacht? Is een basisoverzicht met filters en sorteringen voldoende, of wordt een geavanceerd dashboardsysteem bedoeld?	Opdrachtgever stelt dat de door u genoemde strekking passend lijkt te zijn voor invulling van de gestelde eis. Opdrachtgever wenst in deze fase de eisen niet nader te specificeren (en mogelijk daarmee te verzwaren voor gegadigden) en laat derhalve de eis ongewijzigd.
80	Programma van eisen - 42	Afhankelijkheid van taak- en procesondersteuning Veel gemeenten maken voor proces- en taakverdeling gebruik van aparte taak- of zaaksystemen, oftewel een centrale werkvoorraad op organisatieniveau. Kunt u aangeven of de beschreven werkvoorraadfunctionaliteit bedoeld is als zelfstandige functionaliteit binnen de ICT-Prestatie, of dat deze ook kan worden ingevuld via een koppeling met een extern taak- of zaakbehandelingssysteem?	Opdrachtgever heeft nadrukkelijk een werkvoorraadfunctionaliteit binnen de ICT-Prestatie bedoeld. Nalezing van de eis suggereert ook nergens een extern taak- of zaakbehandelingssysteem. Evenwel staat het vrij in het licht van het Programma van Wensen hiervoor een onderbouwd voorstel te doen als Inschrijver dit passend acht voor Opdrachtgever. Met deze toelichting laat Opdrachtgever de eis ongewijzigd.
81	Programma van eisen - 42	Afhankelijkheid van taak- en procesondersteuning Veel gemeenten maken voor proces- en taakverdeling gebruik van aparte taak- of zaaksystemen, oftewel een centrale werkvoorraad op organisatieniveau. Kunt u aangeven of de beschreven werkvoorraadfunctionaliteit bedoeld is als zelfstandige functionaliteit binnen de ICT-Prestatie, of dat deze ook kan worden ingevuld via een koppeling met een extern taak- of zaakbehandelingssysteem?	Opdrachtgever constateert dat u een dubbele vraag heeft gesteld. Zie voor antwoord vraag 80.
82	Programma van eisen - 42	In de betreffende eis wordt een werkvoorraadfunctionaliteit beschreven die betrekking heeft op (toekomstige) processen en (toekomstige) mutaties per medewerker, rol en team, inclusief het registreren, inzien, behandelen en verwijderen hiervan. Daarnaast wordt verwacht dat de werkvoorraad visueel inzicht geeft in prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker. Definitie van "(toekomstige) mutaties" Binnen gemeentelijke informatiesystemen worden mutaties op verschillende niveaus opgevat (BRP-mutatie, procesmutatie, interne taakmutatie, dossierwijziging, etc.). Kunt u verduidelijken welk type mutaties u in deze eis bedoelt, en in welke mate deze mutaties daadwerkelijk via een werkvoorraad moeten worden beheerd?	Opdrachtgever heeft moeite uw vraag te doorgronden. Opdrachtgever hoopt met de vele voortliggende antwoorden ten aanzien van deze eis reeds extra duidelijkheid heeft gegeven. Opdrachtgever heeft bedoeld: In de genoemde werkvoorraadfunctionaliteit komen alle zaken/processen te staan die de aandacht vergen van Burgerzakenmedewerkers. Dit zodat op één plek inzicht ontstaat op de benodigde activiteiten en processen kunnen worden verdeeld en in uitvoering kunnen worden genomen.

83	Programma van Eisen – 26 en 28	Clustering van BRP-gerelateerde aanvragen 1) Een aantal van de genoemde processen, zoals Aanvraag bewijs van in leven zijn en Aanvraag bewijs van Nederlanderschap, worden door sommige leveranciers als onderdeel van een bredere eDienst Aanvraag uittreksel BRP aangeboden. Kunt u aangeven of deze clustering binnen één geïntegreerd aanvraagproces in lijn is met de bedoeling van de eis? 2) Mogelijkheid voor gefaseerde beschikbaarstelling van specifieke processen Enkele van de genoemde processen kunnen afhankelijk zijn van aanvullende ketenafspraken, landelijke voorzieningen of gemeentelijke implementatiekeuzes. Om een zorgvuldige en kwalitatief goede levering te kunnen waarborgen, zouden wij graag vernemen of voor specifieke processen — indien deze nog in ontwikkeling of in afrondende fase zijn — een gefaseerde beschikbaarstelling binnen de contractperiode mogelijk is. 3) Kunt u aangeven of een implementatieplanning waarin bepaalde processen op een later moment binnen de looptijd worden opgeleverd, mits binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld uiterlijk medio 2027), acceptabel is? 4) Proportionaliteit en praktische invulling van de minimumeis Gezien de omvang en variëteit van de genoemde processen vragen wij of de opdrachtgever kan bevestigen dat interpretatie- en implementatiekeuzes binnen redelijke grenzen mogelijk zijn, zolang de opdracht in totaliteit aan de minimumeisen voldoet en de planning in overleg wordt vastgesteld.	1) Opdrachtgever stelt dat de verschillende digitale aanvraag processen uitgevoerd moeten kunnen worden maar doet geen uitspraken over de wijze waarop. Uw voorstel lijkt hierbij passend. 2/3) Opdrachtgever kan slecht achterhalen of uw vraag slaat op het eerste gestelde gedeelte van uw vraag. Opdrachtgever vereist de ondersteuning van alle genoemde processen maar doet beperkt uitspraken over de wijze waarop. Uw vraag maakt voor ons niet duidelijk in welke mate u aan de gestelde eisen kunt voldoen en waarvoor u specifieke ontwikkeling voorstelt. Zonder deze duidelijkheid kan Opdrachtgever uw verzoek niet in behandeling nemen. U kunt de 2e inlichtingenronde gebruiken om uw verzoek te concretiseren. Let op dat dit de laatste inlichtingenkans betreft. Opdrachtgever heeft aldus een concrete, volledige en onderbouwde voorstelling van zaken (inclusief de impact op haar organisatie) nodig om uw verzoeken te kunnen beoordelen en u waar nodig tegemoet te kunnen komen. 4) Opdrachtgever stelt dat de genoemde processen uitgevoerd moeten kunnen worden maar doet beperkt uitspraken over de wijze waarop. U heeft geen enkele bevestiging van Opdrachtgever nodig zolang u aan de minimumeisen voldoet. Opdrachtgever heeft binnen deze totaliteit aan minimumeisen eveneens haar eisen gesteld ten aanzien van de beschikbaarheid/planning van genoemde onderdelen.
84	Programma van Eisen – 33	Aard van de te registreren notities In de eis wordt gesproken over notities betreffende contactmomenten. Binnen veel gemeenten worden telefonische en e-mailcontacten centraal vastgelegd binnen KCC-systemen, terwijl uitvoerende applicaties notities registreren die direct gerelateerd zijn aan het betreffende werkproces. Kunt u aangeven welke mate van detail u verwacht binnen de ICT-Prestatie, en of de focus ligt op procesrelevante interne notities?	Opdrachtgever stelt dat de eis duidelijk is geformuleerd en heeft wederom moeite uw vraag te doorgronden ook al lijkt uw stelling van een gelijke strekking te zijn. Opdrachtgever heeft bedoeld: het is voor burgerzakenmedewerkers mogelijk in de aangeboden ICT-Prestatie vrije notities (waaronder contactmomenten) te registreren. De relatie naar KCC-systemen acht Opdrachtgever irrelevant. Opdrachtgever wenst in deze fase de eisen niet nader te specificeren (en mogelijk daarmee te verzwaren voor gegadigden) en laat derhalve de eis ongewijzigd.
85	Programma van Eisen – 33	Niveau waarop logboeknotities verplicht zijn. Kunt u toelichten of de eis veronderstelt dat logboekfunctionaliteit op alle genoemde niveaus (persoon, adres en zaak) uniform beschikbaar moet zijn, of dat een functionele differentiatie – zoals marktbreed wordt toegepast – acceptabel is?	Opdrachtgever stelt dat alle formele aantekeningen (persoon of adres in onderzoek) op de desbetreffende persoon of het adres moeten kunnen worden vastgelegd. Opdrachtgever stelt dat alle informele aantekeningen op een te bepalen plek in de ICT-Prestatie moeten kunnen worden vastgelegd, waarbij Opdrachtgever bereid is de genoemde niveaus los te laten.
86	Programma van Eisen – 33	Reikwijdte van het begrip 'zaak' Binnen gemeentelijke processen wordt het begrip zaak niet altijd op dezelfde wijze gehanteerd. Soms wordt hiermee een formele ZDS- of ZGW-zaak bedoeld, soms een breder opgevat dossier binnen een proces. Kunt u aangeven welke interpretatie binnen deze opdracht wordt gevolgd?	Opdrachtgever heeft bedoeld: een zaak is de neerslag van het specifiek proces binnen Burgerzaken. Echter, in het licht van vraag 84 en 85 is het begrip "zaak" in de context van deze eis irrelevant geworden.

87	Programma van Eisen – 40	In de betreffende eis wordt aangegeven dat de ICT-Prestatie op maat te configureren procesondersteuning moet bieden voor alle producten in scope, waaronder registratie, afhandeling, sturing en bewaking. Ook wordt gesteld dat een proces automatisch leidt tot een zaakdossier waarin alle genomen stappen en besluiten terugvindbaar en herleidbaar zijn. Om de door u gewenste mate van flexibiliteit en interpretatie van deze eis zorgvuldig te kunnen afstemmen, verzoeken wij u om een nadere toelichting op de volgende punten: 1.Mate van gewenste configureerbaarheid per proces Binnen gemeentelijke processen geldt dat bepaalde werkprocessen strikt zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, terwijl andere processen juist meer ruimte laten voor configuratie door gemeenten. Kunt u aangeven of de gewenste op maat configureerbare procesondersteuning betrekking heeft op alle processen in gelijke mate, of dat de eis met name ziet op processen waarin gemeenten beleidsvrijheid hebben (bijvoorbeeld onderzoeks- of maatwerkprocessen)? 2.Interpretatie van automatische proceslogica In moderne oplossingen komt het voor dat processtappen afhankelijk van ingevoerde gegevens of scenario's automatisch worden overgeslagen of geherrouteerd. Kunt u bevestigen dat dergelijke automatische proceslogica binnen de gevraagde procesondersteuning is toegestaan, zolang dit transparant is en alle relevante stappen in het zaakdossier herleidbaar blijven? 3.Niveau en vorm van het zaakdossier Kunt u verduidelijken of met zaakdossier wordt bedoeld op een dossierstructuur waarin processtappen, besluiten en documenten samenkomen, of dat het gaat om een zaakregistratie conform ZGW- of ZDS-standaarden? Een nauwkeurige definitie helpt ons om de gewenste dossieropbouw correct aan te sluiten op uw architectuurkaders.	Uw vraagstelling gaat nergens over het gestelde in eis 40. Derhalve laten wij uw vraag in relatie tot deze eis onbeantwoord. Evenwel verwijst Opdrachtgever naar vraag 88 voor deze vragen in relatie tot eis 37.
----	--------------------------	---	--

88	Programma van Eisen – 37	In de betreffende eis wordt aangegeven dat de ICT-Prestatie op maat te configureren procesondersteuning moet bieden voor alle producten in scope, waaronder registratie, afhandeling, sturing en bewaking. Ook wordt gesteld dat een proces automatisch leidt tot een zaakdossier waarin alle genomen stappen en besluiten terugvindbaar en herleidbaar zijn. Om de door u gewenste mate van flexibiliteit en interpretatie van deze eis zorgvuldig te kunnen afstemmen, verzoeken wij u om een nadere toelichting op de volgende punten: 1.Mate van gewenste configureerbaarheid per proces Binnen gemeentelijke processen geldt dat bepaalde werkprocessen strikt zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, terwijl andere processen juist meer ruimte laten voor configuratie door gemeenten. Kunt u aangeven of de gewenste op maat configureerbare procesondersteuning betrekking heeft op alle processen in gelijke mate, of dat de eis met name ziet op processen waarin gemeenten beleidsvrijheid hebben (bijvoorbeeld onderzoeks- of maatwerkprocessen)? 2.Interpretatie van automatische proceslogica In moderne oplossingen komt het voor dat processtappen afhankelijk van ingevoerde gegevens of scenario's automatisch worden overgeslagen of geherrouteerd. Kunt u bevestigen dat dergelijke automatische proceslogica binnen de gevraagde procesondersteuning is toegestaan, zolang dit transparant is en alle relevante stappen in het zaakdossier herleidbaar blijven? 3.Niveau en vorm van het zaakdossier Kunt u verduidelijken of met zaakdossier wordt bedoeld op een dossierstructuur waarin processtappen, besluiten en documenten samenkomen, of dat het gaat om een zaakregistratie conform ZGW- of ZDS-standaarden? Een nauwkeurige definitie helpt ons om de gewenste dossieropbouw correct aan te sluiten op uw architectuurkaders.	1/2) Opdrachtgever bevestigt uw verzoeken. Opdrachtgever eist een procesgestuurde uitvoering van haar processen Opdrachtgever stemt in dat alleen de processen die niet volledig standaard kunnen worden geleverd ruimte laten aan Opdrachtgever deze processen nader te configureren. 3) Beiden zouden naar mening van de Opdrachtgever prima passend kunnen zijn, let wel: in eis 25 wordt gesteld dat een zaakgerichte structuur nodig is om hiermee uiteindelijk een adequate aansluiting te kunnen maken met het in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem.
89	Programma van Eisen - 25	In de beschreven eis wordt onder andere verwezen naar de mogelijkheid tot automatische vernietiging van zaken en documenten via Zaak- en Documentservices (ZDS) 1.1. Wij merken op dat de standaard ZDS-specificatie géén berichttype bevat dat voorziet in het automatisch vernietigen van zaken of documenten. Automatische vernietiging via ZDS is daarmee technisch onmogelijk, zowel wanneer het initiatief voor vernietiging bij de taakspecifieke applicatie ligt als wanneer het initiatief bij het zaaksysteem ligt. Daarnaast bepaalt de wet- en regelgeving rondom archiefbeheer dat vernietiging altijd plaatsvindt op basis van een vooraf geaccordeerde concept-vernietigingslijst, die formeel door een daartoe bevoegde archivaris moet worden goedgekeurd voordat vernietiging daadwerkelijk mag worden uitgevoerd. De uiteindelijke vernietigde zaken en documenten moeten bovendien worden uitgelijst in een definitieve lijst. De eis vermeldt wel dat vernietigingslijsten ook mogen worden toegepast, maar in situaties waarin ZDS geen automatische vernietiging ondersteunt, zal vernietiging conform de wet- en regelgeving altijd handmatig moeten plaatsvinden. Wij verzoeken om bevestiging dat het voldoen aan de eis óók is geborgd wanneer de ICT-oplossing vernietigingslijsten kan genereren en het proces op deze wijze (handmatig) wordt uitgevoerd?	Opdrachtgever stelt dat u gelijk heeft indien u naar de standaardmogelijkheden van ZDS 1.1 kijkt. Opdrachtgever heeft bedoeld dat sommige partijen maatwerkberichten afstemmen binnen het gebruik van deze algemene standaard. Uw vervolgstelling ten aanzien van de geldende wet- en regelgeving rondom archiefbeheer is eveneens correct, maar conflicteert nergens met de vele mogelijkheden die worden gezien om ook in de aangeboden ICT-Prestatie zaken en documenten tijdig en correct te kunnen vernietigen. Eveneens stelt Opdrachtgever derhalve dat zij de door u gestelde causaliteit tussen de mogelijkheden van ZDS en de noodzaak voor handmatig vernietigen niet ziet. Ook met de alternatieven in de gestelde eis is vernietiging op andere wijzen mogelijk dan enkel te leunen op de mogelijkheden van de genoemde ZDS-standaard. Opdrachtgever eist een ICT-Prestatie die -bij voorkeur gekoppeld maar zo nodig losstaand - archiefwaardig vernietigd (ten minste in bulk en zo nodig handmatig). Het is voor Opdrachtgever onacceptabel handmatige vernietiging individueel per zaak of document uit te moeten voeren.