

1e Nota van Inlichtingen d.d. 12 maart 2026

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken. Daarmee maakt deze Nota van Inlichtingen ook deel uit van het overeen te komen contract. Bij verzending van deze Nota van Inlichtingen staan in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen van de houder(s) van de offerteaanvraag zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen. De geanonimiseerde vragen en de antwoorden zijn in deze Nota verwerkt.

U wordt tot uiterlijk d.d. **23 maart 2026** in de gelegenheid gesteld verduidelijkingsvragen te stellen naar aanleiding van de gegeven antwoorden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	ISO9001 certificering	Met betrekking tot de in de leidraad gestelde eis voor de ISO9001-certificering verzoeken wij Aanbestedende dienst of deze eis kan vervallen, of er een wens van te maken. Voor de uitvoer van de scope van de opdracht is deze aanvullende certificering ons inziens overbodig naast de reeds gestelde ISO27001-eis. In de context van IT-opdrachten waarbij vertrouwelijke gegevens worden verwerkt, dekt ISO27001 alle relevante kwaliteits- en risicowaarborgen af. Deze certificering waarborgt systematische risicobeheersing, continue monitoring, en gestructureerde processen. Het algemene ISO9001-kwaliteitssysteem voegt hier geen specifieke meerwaarde aan toe en leidt tot dubbele certificering zonder toegevoegde risicomitigatie.	ISO 27001 en ISO 9001 zijn twee afzonderlijke normen met elk een eigen doelstelling en certificeringsscope. Hoewel er inhoudelijke raakvlakken bestaan, betekent dit niet dat ISO 27001 automatisch het werkingsgebied van ISO 9001 dekt. ISO 9001 richt zich expliciet op kwaliteitsmanagement en het structureel borgen en verbeteren van processen en dienstverlening richting klanten. ISO 27001 ziet specifiek op informatiebeveiligingsmanagement. De aanwezigheid van een ISO 27001-certificering kan daarom niet worden beschouwd als gelijkwaardig aan, of vervangend voor, een ISO 9001-certificering. Voor deze aanbesteding wordt voldaan aan de eis uitsluitend indien een geldige ISO 9001-certificering kan worden overlegd (of aantoonbare gelijkwaardigheid). Een ISO 27001-certificering alleen is hiervoor onvoldoende.
2	Ondertekening	In de aanbestedingsleidraad en het UEA wordt niet expliciet vermeld dat een digitale handtekening is toegestaan. In het UEA staat: “Ondertekenen kan alleen schriftelijk na printen.” Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een digitale handtekening (zoals een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening) is toegestaan voor het UEA en overige in te dienen documenten?	Ja, een digitale handtekening is toegestaan.
3	Bijlage A1 - vng_gibit_2023_artikelen, Artikel 11 – Facturatie rond jaarwisseling	Kunt u ermee instemmen dat het laatste deel van artikel 11.5 GIBIT 2023 ('... uiterlijk op 6 januari') niet van toepassing wordt verklaard, omdat dit in de kerstvakantieperiode valt en daardoor praktisch niet haalbaar is?	Dit is akkoord.
4	Bijlage A1 - vng_gibit_2023_artikelen, Artikel 4 – Fatale termijnen	Kunt u ermee instemmen dat artikel 4.1 GIBIT 2023 altijd van toepassing is en artikel 4.2i niet van toepassing wordt verklaard?	In de overeenkomst/implementatieplan is een vaste termijn opgenomen voor de bestaande, werkende koppelingen die nu via de ESB lopen: dat is 1-1-2027. Daar willen we aan vasthouden.
5	Bijlage E - Raamovereenkomst Enterprise Service Bus (conceptversie), artikel 12.9	Atikel 12.9 lijkt een verkeerde vermelding te bevatten, aangezien GIBIT 2023 reeds verwijst naar CPA 2015=100. Heeft u bedoeld te verwijzen naar CPA 2021=100?	U heeft gelijk dat in GIBIT 2023 reeds wordt verwezen naar CPA 2015=100. Hier dient echter telkens te worden uitgegaan van de meest recente versie van de betreffende index. In dit geval wordt daarom bedoeld: CPA 2021=100 (of diens meest recente opvolger ten tijde van toepassing).

6	Bijlage E - Raamovereenkomst Enterprise Service Bus (conceptversie), artikel 9.3	Artikel 9.3 vermeldt specifiek een TPM-verklaring. Kunnen we er van uitgaan dat een ISO27001 certificaat met een Verklaring van Toepasbaarheid voldoet?	Nee. Een ISO/IEC 27001-certificaat met Verklaring van Toepasbaarheid is geen TPM-verklaring en vervangt niet het in artikel 25 GIBIT 2023 vastgelegde controlerecht van Opdrachtgever. Een TPM (periodieke derdenverklaring) is alleen van toepassing indien en voor zover noodzakelijk, met name wanneer de prestatie kwalificeert als Dienstverlening op Afstand en artikel 35 GIBIT 2023 van toepassing is, of wanneer de Overeenkomst dit expliciet verlangt; in dat kader geldt de bepaling dat “In navolging van artikel 35 GIBIT 2023 is de TPM-verklaring bijgesloten in de bijlage bij de Overeenkomst (nader te bepalen door de leverancier)”, waarbij Opdrachtnemer een passende TPM-vorm/scope voorstelt die door Opdrachtgever wordt beoordeeld en vastgesteld. Dit doet geen afbreuk aan het recht van Opdrachtgever om, indien proportioneel of bij gerede twijfel, aanvullende (document)reviews of audits te (laten) uitvoeren op grond van artikel 25 GIBIT 2023.
7	Bijlage E - Raamovereenkomst Enterprise Service Bus (conceptversie), artikel 12.7	In artikel 12.7 van de concept-raamovereenkomst is één facturatiemoment voor de eenmalige vergoeding benoemd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de nadere invulling van de facturatiemomenten voor de eenmalige vergoeding (bijvoorbeeld termijnen of mijlpalen) na gunning in overleg tussen partijen wordt vastgesteld.	Akkoord.
8	Bijlage C Prijzenblad	In Bijlage C Prijzenblad is opgenomen dat bij het verwijderen van koppelingen de kosten overeenkomstig worden verlaagd. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij deze afschaling voor zich ziet gedurende de looptijd van de overeenkomst, en of hierbij wordt uitgegaan van een initiële vaste periode waarin de overeengekomen set koppelingen wordt afgenomen voordat structurele afschaling en bijbehorende prijsaanpassing aan de orde kan zijn?	We gaan uit van afname van een set koppelingen die we voor de looptijd overeenkomen, tegen een bepaalde waarde. Gedurende de looptijd kunnen koppelingen overbodig raken/veranderen, waarbij we dan koppelingen kunnen uitruilen/aanpassen voor andere.
9	Aanbestedingsleidraad 6.2 Kwaliteit p. 24	In paragraaf 6.2 wordt aangegeven dat voor de kwalificatie “Uitmuntend” sprake moet zijn van overtuigende meerwaarde op alle beoordeelde aspecten. Hoe beoordeelt u deze meerwaarde? Kan de gemeente toelichten of bij deze beoordeling specifiek wordt gekeken naar de mate van uitvoerbaarheid, operationele borging en praktijkervaring van de voorgestelde aanpak (met name bij plan van aanpak en SLA), naast de kwaliteit van de beschrijving zelf?	<p>De beoordeling van meerwaarde vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver aantoonbaar méér biedt dan het voldoen aan de minimumeisen. Daarbij wordt gekeken naar de inhoudelijke kwaliteit van de uitwerking én de praktische toepasbaarheid binnen de context van de gemeente. Van meerwaarde is sprake wanneer de inschrijver niet alleen beschrijft wat wordt gedaan, maar overtuigend en onderbouwd inzichtelijk maakt waarom en hoe de voorgestelde aanpak in de praktijk leidt tot een robuustere, beter beheersbare en toekomstbestendige oplossing.</p> <p>Wij merken daarbij op dat meerwaarde zich niet altijd volledig vooraf objectief laat vaststellen. Het is daarom aan de inschrijver om de gemeente hierin overtuigend mee te nemen. Dit vereist een heldere, concrete en realistische uitwerking waaruit blijkt dat de voorgestelde aanpak daadwerkelijk resulteert in een aantoonbaar beter resultaat dan minimaal gevraagd.</p> <p>Aspecten zoals uitvoerbaarheid en operationele borging kunnen voorbeelden zijn van dergelijke meerwaarde, maar de beoordeling is daartoe niet beperkt. Praktijkervaring als zodanig maakt geen onderdeel uit van deze kwalitatieve beoordeling, aangezien dit reeds afzonderlijk wordt beoordeeld via de referentieverklaring. De beoordeling van meerwaarde ziet uitsluitend op de kwaliteit, diepgang en overtuigingskracht van de ingediende inhoudelijke uitwerking binnen het betreffende criterium.</p>

10	Aanbestedingsleidraad 1.12 Herzieningsclausule, p. 9	In paragraaf 1.12 is een herzieningsclausule opgenomen voor wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat wijzigingen die leiden tot structureel aanvullende werkzaamheden (zoals extra beheerlast, nieuwe koppelingen of uitbreidingen buiten de oorspronkelijke scope) uitsluitend binnen deze herzieningsclausule worden doorgevoerd en pas na expliciete afstemming over de financiële consequenties, conform het prijzenblad of een aanvullende overeenkomst?	Akkoord.
11	Aanbestedingsleidraad 6.2 Kwaliteit p. 24	Bedoelt u dat de gevraagde Oplossing uiterlijk op 1 januari 2027 door de gemeente integraal geaccepteerd kan worden?	Het gaat er hierbij om dat de oplossing tegen die tijd integraal is geaccepteerd, volledig operationeel is en daarmee aantoonbaar werkbaar.
12	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.2 (Technische en bekwaamheid en beroepsbekwaamheid), p. 18	In de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat wanneer een referentieproject in combinatie met andere partijen is uitgevoerd, uitsluitend het eigen aandeel van de inschrijver wordt meegenomen in de beoordeling. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de inschrijver in de referentie aantoonbaar zelf verantwoordelijk moet zijn geweest voor de uitvoering van de ESB-implementatie en het bijbehorende beheer, en dat uitsluitend deze zelfstandig uitgevoerde werkzaamheden worden meegewogen?	Ja.
13	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.2 (Technische en bekwaamheid en beroepsbekwaamheid), p. 18	In paragraaf 3.2.2 wordt gevraagd om ervaring bij een “vergelijkbare publieke organisatie”. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een referentie uitgevoerd bij een gemeente wordt beschouwd als een passende en toereikende invulling van deze referentie eis?	Ja, met minimaal 500 medewerkers.
14	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.2 (Technische en bekwaamheid en beroepsbekwaamheid), p. 18	Bedoelt u dat de inschrijver digikoppelingen (ebMS, WUS en FSC) in een productieomgeving heeft draaien?	Met deze eis wordt bedoeld dat de inschrijver aantoonbaar recente en relevante ervaring heeft met het leveren en implementeren van een ESB-oplossing gekoppeld met het Diginetwerk, waarbij Digikoppeling-standaarden zoals ebMS, WUS en (Open)FSC operationeel in een productieomgeving zijn ingezet (dus niet uitsluitend in test/acceptatie). Deze ervaring dient te blijken uit de gevraagde referentie(s) zoals bedoeld in paragraaf 3.2.2.
15	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.2 (Technische en bekwaamheid en beroepsbekwaamheid), p. 18	Eist u dat de inschrijver aangesloten is op het GGI-diginetwerk?	Nee, wij eisen niet dat de inschrijver specifiek is aangesloten op het GGI-Netwerk. Van belang is dat de inschrijver aantoonbaar een oplossing kan leveren/implementeren die kan communiceren via Diginetwerk.
16	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.2 (Technische en bekwaamheid en beroepsbekwaamheid), p. 18	Verstaat u onder het 'leveren' van de gevraagde ESB-oplossing, het beheren van een vergelijkbare integraal geaccepteerde oplossing door de publieke organisatie?	Het gaat hierbij niet enkel om het beheren, maar ook het leveren, implementeren en gereedstellen van de ESB-oplossing.

17	Bijlage F Programma van eisen, eis 7.16	Wat is het wachtwoordbeleid van de gemeente?	De gemeente stuurt op SSO (Single Sign-On) en Multi-Factor Authenticatie (MFA). In geval van eis 7.16, moet qua wachtwoordbeleid in ieder geval het volgende van toepassing zijn: - Minimale wachtwoordlengte bij MFA: minimaal 8 vrij te kiezen karakters - Wachtwoordhistorie: hergebruik van de laatste 6 wachtwoorden is niet toegestaan. - Geldigheid: wachtwoorden zijn maximaal 6 maanden geldig indien de oplossing voldoet aan dit beleid; - Tijdelijke wachtwoorden: maximaal 1 werkdag geldig en bij eerste gebruik te wijzigen.
18	Bijlage F Programma van eisen, eis 6.1	In welk formaat verwacht u dat de leverancier de configuratie aanlevert?	Modellering geschiedt door de opdrachtgever op grond van aangeleverde informatie door de leverancier. Er zijn geen modellen beschikbaar.
19	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.13	Welk criterium hanteert u bij de beoordeling van deze eis?	Wij beoordelen deze eis op de mate waarin de inschrijver afdoende, concreet en navolgbaar uitlegt hoe wordt geborgd dat berichten niet verloren gaan binnen de ESB-oplossing (dus: welke maatregelen/processen worden toegepast en hoe dit in de praktijk werkt)
20	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.12	Op welke integraties wilt u de buffering/queing toe kunnen passen waarvoor dit technisch mogelijk is?	De toepassing per koppeling (wel/niet) dient in de implementatiefase (discovery/inventarisatie) per koppeling te worden vastgesteld en afgestemd omdat niet van alle te migreren koppelingen alle (detail)configuraties volledig gedocumenteerd direct beschikbaar zijn.
21	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.8	Welke planning en deadline hanteert uw organisatie voor de aansluiting op Centric eService ten behoeve van de BRP-berichten-API?	RvIG heeft besloten om verouderde oplossingen te vervangen door de BRP-Berichten API. Hun deadline is daarin van belang.
22	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.6	Wat verstaat u onder ‘HA’? Bedoelt u hiermee High Availability?	Dat is correct.
23	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.4	Verstaat u onder de gebruikte digikoppelingen minimaal het beschikbaarheid op het moment van inschrijving van ebMS, WUS en OpenFSC digikoppelingen?	Ja, onder “Digikoppeling” verstaan wij de actuele Digikoppeling-profielen/koppelvlakstandaarden zoals beheerd door Logius, waaronder in ieder geval ebMS2 en WUS, en – waar van toepassing – het Digikoppeling REST API-profiel (waarbij FSC een onderdeel is van dat profiel). Deze ondersteuning dient beschikbaar en inzetbaar te zijn ten tijde van inschrijving (dus niet uitsluitend als roadmap/voornemen).
24	Bijlage F Programma van eisen, eis 5.1	Op welke plaats en in welke vorm wenst u dat de inschrijver dit beschrijft?	De beschrijving kan worden opgenomen in het document “Criteria 2 – Beschrijving architectuur” (onderdeel van de kwaliteitsinschrijving). De vorm en opmaak volgen de eisen uit de aanbestedingsleidraad voor de kwaliteitsstukken (o.a. Verdana 10 pt, regelafstand 1.2, standaardmarges en maximaal 20 pagina’s A4 voor Criteria 2). Er is geen apart sjabloon voorgeschreven; de inschrijver dient dit binnen de architectuurbeschrijving helder, volledig en onderbouwd op te nemen.

25	Bijlage F Programma van eisen, eis 1.6	Eist u dat de inschrijver in het aanbod de huidige centrale (s)ftp dient te ontsluiten? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven hoeveel integraties of applicaties u gedurende de looptijd van de overeenkomst op de centrale (s)ftp wilt aansluiten.	In het Programma van Eisen is opgenomen dat de inschrijver moet voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst over te kunnen stappen op een centrale (s)ftp-omgeving. Dit betreft dus primair een toekomstige mogelijkheid binnen de scope van de dienstverlening, niet per definitie een verplichting om bij inschrijving reeds een bestaande centrale (s)ftp-omgeving te ontsluiten. Omdat aanbestedende dienst verscheidene (s)FTP koppelingen actief heeft, waarvan het gros nu decentraal beheerd wordt, is het op dit moment niet mogelijk om een aantal te noemen.
26	Bijlage F Programma van eisen, eis 1.3	Vraagt u met deze eis om de mogelijkheid om bij inschrijving een alternatief te bieden voor het uitfaseren van het huidige gegevensmagazijn inclusief kennisgevings- en mutatiefunctionaliteit?	Correct. De huidige on premise gegevensmagazijn moet op termijn worden vervangen, en de inschrijver dient te voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst over te gaan tot uitfasering hiervan en migratie naarr de nieuwe alternatieve omgeving.
27	Bijlage F Programma van eisen, eis 1.1	Moet de leverancier beschikken over VOA-accreditatie?	Dit is de formele autorisatie/toelating van een organisatie (en haar technische voorziening) om persoonsgerelateerde berichten te mogen verzenden én ontvangen binnen een landelijke keten (zoals BRP). Is niet strikt noodzakelijk dat de leverancier zelf hierover beschikt, maar er moet wel geborgd zijn dat er een eenduidigheid in de uitwisseling met landelijke ketens is.
28	Aanbestedingsleidraad, aanleveren ISO-27001 en 9001 certificaat, pagina's 11 en 18	In pagina 11 staat dat de ISO 27001- en ISO 9001-certificaten bij inschrijving moeten worden ingediend, terwijl op pagina 18 is opgenomen dat de voorlopige winnaar wordt verzocht om het bewijs van afgifte of een kopie van de certificaten te overleggen. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke van deze bepalingen leidend is, en of de certificaten bij inschrijving moeten worden aangeleverd of pas na voorlopige gunning op verzoek van de gemeente?	Deze stukken dienen bij de inschrijving ingediend te worden.
29	Offerteaanvraag	In de aanbestedingsstukken is bepaald dat de score per categorie wordt berekend op basis van de formule: 1000 x (laagste prijs / prijs). Aangezien dit een relatieve systematiek betreft waarbij de laagste geldige inschrijving bepalend is voor alle scores, heeft uitsluiting van een inschrijver direct invloed op de puntentoekenning en mogelijk ook op de rangorde. Kunt u bevestigen dat in dat geval (bij uitsluiting van een inschrijver) de scores opnieuw worden berekend op basis van de dan geldige laagste inschrijving, ter waarborging van een juiste en transparante toepassing van de beoordelingsmethodiek?	Ja, dat kunnen we bevestigen en was tevens ook onze insteek.

30	Offerteaanvraag, 6.2	<p>Ten aanzien van de kwaliteitscriteria zoals opgenomen in paragraaf 6.2 van de Offerteaanvraag constateert Inschrijver dat de omschrijving van Criteria 1 (Plan van aanpak transitie en migratie), Criteria 2 (Architectuurbeschrijving) en Criteria 3 (SLA) beperkt blijft tot een globale doelomschrijving.</p> <p>Er zijn geen expliciete deelvragen of verplichte onderwerpen opgenomen. Hierdoor is het voor Inschrijvers niet volledig duidelijk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke onderdelen essentieel worden geacht;• Welke mate van detail wordt verwacht;• Op welke concrete elementen de beoordeling plaatsvindt;• Welke aspecten onderscheidend kunnen zijn binnen het beoordelingskader. <p>Met het oog op het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel verzoeken wij de Aanbestedende Dienst om per criterium nader te concretiseren:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Welke specifieke onderwerpen minimaal moeten worden behandeld;2. Of bepaalde thema's (bijvoorbeeld continuïteit, risicobeheersing, beveiliging, governance, schaalbaarheid) expliciet zwaarder meewegen. <p>Kan de Aanbestedende Dienst per criterium aangeven wat zij concreet verwacht te lezen?</p>	<p>De gemeente Heerenveen is van mening dat de kwaliteitscriteria in paragraaf 6.2 een heldere en toereikende beschrijving bevatten van de doelstelling en reikwijdte per criterium. De criteria zijn bewust op hoofdlijnen geformuleerd. Hiermee wordt beoogd ruimte te laten aan Inschrijvers om vanuit hun eigen expertise, marktkennis en best practices invulling te geven aan de gevraagde onderwerpen.</p> <p>In criteria 1 wordt bijvoorbeeld duidelijk aangegeven dat het plan alle stappen en activiteiten moet omvatten die nodig zijn om bestaande systemen en processen soepel over te zetten, met zo min mogelijk impact op de dagelijkse bedrijfsvoering. Het gaat er dus niet om welke minimale onderdelen worden benoemd, maar om de mate waarin het plan van aanpak volledig, inzichtelijk en samenhangend alle benodigde stappen en activiteiten beschrijft.</p>
31	Offerteaanvraag 1.11	<p>Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of het verificatiemoment alsnog kan leiden tot afwijzing? Zo ja, op basis van welke objectieve criteria?</p>	<p>Ja, indien tijdens de verificatie blijkt dat de informatie in de schriftelijke stukken onjuist is, dat inschrijver het aangeboden niet kan realiseren binnen de in de inschrijving aangegeven termijn, dan wel dat Inschrijver de in de inschrijving gedane toezeggingen niet kan waarmaken.</p>
32	Prijzenblad	<p>We gaan er in alle redelijkheid vanuit dat het All-in-uurtarief betrekking heeft op werkzaamheden welke in de aard van dienstverlening liggen met betrekking tot de scope van deze opdracht.</p>	<p>Nee, ook voor werkzaamheden die buiten de in de offerte opgenomen scope vallen, voor zover deze samenhangen met de ESB-oplossing. Dergelijke werkzaamheden kunnen zich gedurende de uitvoering voordoen als gevolg van omstandigheden of inzichten die vooraf redelijkerwijs niet waren te voorzien.</p>

33	Prijzenblad	<p>In het prijzenblad wordt vermeld dat inschrijvers voor onderdeel 1 (“structurele jaarlijkse kosten”) een aparte bijlage dienen toe te voegen waarin de kosten nader worden gespecificeerd, waaronder inzicht in de kosten per koppeling.</p> <p>Om te waarborgen dat alle inschrijvers hun onderbouwing op een vergelijkbare en transparante wijze opstellen, verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst te verduidelijken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Of de aanbestedende dienst een format, sjabloon of voorbeeld kan verstrekken voor de vereiste nadere specificatie; 2. Welke minimale onderdelen of kostencategorieën in deze bijlage dienen te worden opgenomen; 3. Of er een maximale omvang geldt voor deze bijlage. <p>Daarnaast verneemt Inschrijver graag:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Of deze nadere specificatie onderdeel uitmaakt van de beoordeling; 5. Zo ja, op welke wijze deze wordt beoordeeld (bijvoorbeeld inhoudelijk, op volledigheid, op plausibiliteit of uitsluitend ter verificatie van de prijs); 6. Wij gaan ervan uit dat deze bijlage geen onderdeel is van uw beoordelingssystematiek. Zo nee, gelieve dit te verhelderen. <p>Kan de Aanbestedende Dienst dit nader toelichten?</p>	<p>Voor de gemeente Heerenveen zijn de structurele jaarlijkse kosten bepalend voor de beoordeling. De onderliggende specificatie maakt geen onderdeel uit van de inhoudelijke beoordeling, maar dient uitsluitend ter verkrijging van inzicht in de opbouw van deze kosten.</p> <p>Er is hiervoor geen afzonderlijk format voorgeschreven. Conform de beschrijving dienen echter alle categorieën die betrekking hebben op de structurele jaarlijkse kosten volledig en inzichtelijk te worden opgenomen in het daarvoor bestemde overzicht.</p> <p>Het niet opnemen van één van de componenten komt volledig voor risico van de inschrijver. Dit betekent dat dergelijke kosten achteraf niet worden vergoed, maar de werkzaamheden wel dienen uitgevoerd te worden. De gemeente Heerenveen wil het beschikbare budget namelijk zorgvuldig en volledig inzichtelijk beheren.</p>
34	Prijzenblad	<p>In het prijzenblad wordt aangegeven dat inschrijvers drie prijscomponenten dienen op te geven en dat de laagste prijs per categorie de maximale score ontvangt. Tevens wordt vermeld dat ingediende prijzen niet irreëel of manipulatief mogen zijn.</p> <p>Gelet op het feit dat de beoordelingssystematiek sterk wordt beïnvloed door de relatieve laagste prijs, bestaat het risico dat inschrijvers strategisch zeer lage prijzen hanteren om maximaal te scoren, hetgeen mogelijk kan leiden tot niet-marktconforme of moeilijk uitvoerbare aanbiedingen.</p> <p>Met het oog op het voorkomen van irreële inschrijvingen en ter bevordering van een realistische en kwalitatief verantwoorde prijsstelling, verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst te overwegen of een minimale ondergrens (bodemprijs) per categorie kan worden vastgesteld.</p> <p>Kunt u tevens bevestigen dat bij een inschrijving die significant afwijkt van het gemiddelde prijsniveau, een nadere toelichting conform artikel 2.116 Aanbestedingswet zal worden verlangd voordat tot beoordeling wordt overgegaan?</p>	<p>Niet akkoord. Wij hanteren geen bodemprijzen. Indien sprake lijkt te zijn van een mogelijk niet-uitvoerbare aanbidding, wordt dit beoordeeld tijdens het verificatiemoment.</p> <p>Wel kunnen wij bevestigen dat wij bij sterk afwijkende prijzen ten opzichte van het gemiddelde prijsniveau in gesprek treden met de betreffende inschrijver en verzoeken om een nadere, deugdelijke toelichting op de prijsstelling.</p>
35	Prijzenblad	<p>In het prijzenblad wordt gevraagd om volledige transparantie van kosten per koppeling en evenredige aanpassing bij uitbreiding of reductie.</p> <p>Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken of onder een “koppeling” wordt verstaan een technische verbinding tussen twee systemen, of een functionele gegevensstroom, gelieve dit te verhelderen.</p>	<p>In deze context bedoelen we technische koppeling.</p>

36	Offerteaanvraag, 6.1	De gehanteerde gunningssystematiek kent een rekenkundige verhouding waarbij de laagste prijs de maximale score behaalt. Kunt u bevestigen of een inschrijving met een significant lagere prijs dan overige inschrijvers automatisch de maximale score ontvangt?	De laagste prijs ontvangt de hoogste score.
37	Prijzenblad	In het prijzenblad is opgenomen dat prijzen niet irreëel of manipulatief mogen zijn. Kunt u toelichten op welke wijze de aanbestedende dienst beoordeelt of sprake is van een abnormaal lage inschrijving en welke toetsingscriteria daarbij worden gehanteerd?	Zie vraag en antwoord 34. Indien een inschrijving qua prijsniveau significant afwijkt van het gemiddelde van de overige inschrijvingen of anderszins aanleiding geeft tot twijfel over de uitvoerbaarheid, zal de gemeente Heerenveen de betreffende inschrijver verzoeken om een nadere schriftelijke toelichting op de prijsstelling. Bij de beoordeling daarvan wordt onder meer gekeken naar, maar niet gelimiteerd tot: 1. de mate waarin de prijsstelling realistisch en kostendekkend is; 2. de consistentie tussen prijs, aanpak en aangeboden kwaliteit; 3. de uitvoerbaarheid van de aanbidding binnen de gestelde eisen en wensen;
38	Conceptovereenkomst	In de overeenkomst wordt verwezen naar een TPM-verklaring, terwijl GIBIT voorziet in een auditrecht bij gerede twijfel. Wordt een geldige TPM-verklaring geacht te voldoen aan de auditvereisten, tenzij sprake is van gerede twijfel zoals bedoeld in artikel 25 GIBIT 2023?	Nee. Een TPM-verklaring (Third Party Mededeling) is een onafhankelijke derdenverklaring over een afgebakende scope en periode en kan door Opdrachtgever als aanvullend assurance-bewijs worden gebruikt (bijvoorbeeld als periodieke derdenverklaring onder de bepalingen voor Dienstverlening op Afstand), maar zij vervangt het in artikel 25 GIBIT 2023 vastgelegde controlerecht en auditbevoegdheid van Opdrachtgever niet; de contractuele verwijzing naar een TPM heeft derhalve een additioneel karakter en doet geen afbreuk aan het recht van Opdrachtgever om aanvullende reviews of audits te (laten) uitvoeren—altijd wanneer dat proportioneel wordt geacht, en in elk geval bij gerede twijfel of onduidelijkheden.
39	Conceptovereenkomst	In de conceptovereenkomst wordt verwezen naar een nader vast te stellen testprotocol voor de acceptatie. Kunt u verduidelijken hoe dit testprotocol zich verhoudt tot het acceptatieregime van artikel 9 GIBIT 2023 bij eventuele tegenstrijdigheid?	Artikel 9 GIBIT 2023 is leidend. In het nader vast te stellen testprotocol is vooral uitgewerkt hoe/wat we testen.

40	Conceptovereenkomst	<p>In afwijking van artikel 26.1 GIBIT wordt in de conceptovereenkomst bepaald dat binnen drie maanden na inwerkingtreding een exit-plan moet worden opgesteld.</p> <p>Kunt u toelichten welke minimale inhoud, mate van detaillering en actualiseringsfrequentie hierbij wordt verwacht?</p>	<p>Zie ook punt bij 43. RB: De minimale onderwerpen die we terug willen zien in het Exit plan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hoofdstuk Strategie<ul style="list-style-type: none">* Doel en opbouw exit plan* Doelstelling tijdens Exit* Opdrachtformulering* Acceptatiecriteria Exit- Hoofdstuk Aanpas en Fasering<ul style="list-style-type: none">* Aanpak* Fasering* Werkzaamheden per fase* Planning* Beheer tijdens Exit- Organisatie en besturing<ul style="list-style-type: none">* Organisatiestructuur* Verantwoordelijkheden en taakstelling* Overlegorgaan* Escalatie Management* Capaciteitsplanning
41	VNG Inkoopvoorwaarden	<p>De gemeente geeft aan geen vendor lock-in te willen. Tegelijkertijd zijn uitgebreide exit-verplichtingen van toepassing conform artikel 26 GIBIT.</p> <p>Kunt u toelichten wat in dit kader concreet wordt verstaan onder “technisch ontglechten en ontmantelen”?</p> <p>Wordt verwacht dat uitsluitend data en documentatie overdraagbaar zijn, of ook configuraties, mappings en koppelingen?</p>	<p>Met de passage over het voorkomen van vendor lock in wordt beoogd te borgen dat de gemeente bij beëindiging van de overeenkomst niet afhankelijk blijft van de leverancier voor het voortzetten van haar dienstverlening, conform artikel 26 GIBIT.</p> <p>Onder “technisch ontglechten en ontmantelen” wordt in dit kader verstaan: het gecontroleerd beëindigen van de dienstverlening en het zodanig opleveren van data en documentatie dat overdracht naar een opvolgende leverancier of interne beheerorganisatie redelijkerwijs mogelijk is.</p> <p>Hierbij wordt primair verwacht:</p> <ul style="list-style-type: none">- volledige en actuele overdracht van alle data en documenten in open of gangbare formaten;- overdracht van relevante functionele en technische documentatie die nodig is om de dienstverlening elders voort te zetten. <p>Het overdragen van leveranciersspecifieke configuraties, mappings en koppelingen maakt hier uitsluitend onderdeel van uit voor zover deze: - noodzakelijk zijn voor de uitlegbaarheid van de gegevens en processen, en - niet onlosmakelijk verbonden zijn met proprietary technologie of intellectueel eigendom van de leverancier.</p>
42	Offerteaanvraag	<p>In de Offerteaanvraag wordt het uitgangspunt gehanteerd dat gegevens bij de bron worden opgeslagen en dubbele opslag in tussensystemen wordt voorkomen.</p> <p>Kunt u verduidelijken hoe dit uitgangspunt zich verhoudt tot logging, monitoring, certificaatbeheer en eventuele tijdelijke technische opslag ten behoeve van beheer en beveiliging?</p> <p>Wordt tijdelijke opslag voor technische doeleinden toegestaan?</p>	<p>Het uitgangspunt “gegevens bij de bron” ziet op het voorkomen van functionele duplicaten en het leidend maken van de bronregistratie (NORA/GEMMA). Dit principe staat tijdelijke of technische opslag ten behoeve van logging, monitoring, certificaat en sleutelbeheer, queueing/retries en auditability toe, voor zover deze opslag: (i) uitsluitend operationeel wordt gebruikt en geen alternatieve bron vormt; (ii) dataminimaal en beveiligd is ingericht conform BIO/BIO2 (incl. bewaartermijnen en toegang); en (iii) de herleidbaarheid naar de bron waarborgt. Deze invulling sluit aan op de zorgplicht onder de Cyberbeveiligingswet (NIS2) en de beveiligingsvoorschriften in o.a. Digikoppeling. Daarmee bevestigen wij dat tijdelijke opslag voor technische doeleinden wordt toegestaan, mits ingericht binnen bovengenoemde kaders.</p>

43	Offerteaanvraag, paragraaf 1.4	<p>In de Offerteaanvraag wordt aangegeven dat het gebruik van de ESB niet verplicht is voor niet-privacygevoelige of niet-bedrijfskritische gegevensuitwisseling (“comply or explain”).</p> <p>Kunt u bevestigen of alle in paragraaf 1.4 genoemde bestaande koppelingen verplicht via de nieuwe ESB moeten lopen, of dat het “comply or explain”-principe ook op deze koppelingen van toepassing is?</p>	Alle koppelingen die nu via de ESB lopen dienen straks via de nieuwe ESB te lopen.
44	Prijzenblad	<p>In het Prijzenblad is opgenomen dat eventuele toekomstige uitbreidingen met nieuwe koppelingen zullen leiden tot een evenredige toename van de kosten en dat, indien koppelingen worden verwijderd, de kosten overeenkomstig zullen worden verlaagd.</p> <p>Inschrijver veronderstelt dat de huidige set aan koppelingen, zoals beschreven in paragraaf 1.4 van de offerteaanvraag, de ondergrens vormt en dat het aantal koppelingen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet onder dit niveau zal dalen.</p> <p>Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of deze veronderstelling juist is?</p>	Nee, de verwachting is dat dit waarschijnlijk het geval zal zijn, maar de gemeente Heerenveen dient ook onder dit aantal koppelingen te kunnen komen. De kosten in een dergelijk geval evenredig worden verlaagd.
45	Bijlage F Programma van eisen, eis 3.29	Accepteert u ISO 27001 + auditrapportages als alternatief voor jaarlijkse audits?	Nee. ISO 27001 (inclusief VvT) en/of externe auditrapportages (zoals ISAE/SOC) vormen geen alternatief of vervanging voor het contractuele controle- en auditrecht van Opdrachtgever onder de GIBIT 2023. Opdrachtgever behoudt onverminderd het recht om jaarlijks een security review of audit te (laten) uitvoeren, mits redelijk aangekondigd, inclusief inzage in relevante documentatie zoals SBOM, beveiligingstestresultaten en het patchlog. Dit sluit aan op de GIBIT-bepalingen inzake controlerecht en medewerking aan audits (Artikel 25), alsmede – waar van toepassing – periodieke derdenverklaringen en continuïteitswaarborgen (Artikelen 35–36).
46	Bijlage F Programma van eisen, eis 2.1	Kunt u bevestigen dat aantonen via ISO 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid volstaat voor de privacy-verplichtingen uit GIBIT 2023, tenzij expliciet anders benoemd?	Nee. De AVG legt aanvullende verplichtingen op die buiten de scope van ISO 27001 vallen. Een ISO 27001 certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) volstaat niet voor de privacy verplichtingen onder de GIBIT 2023. ISO 27001 laat zien dat een leverancier zijn informatiebeveiliging op orde heeft, maar het vervangt niet het recht van Opdrachtgever om controles te doen, audits of reviews uit te voeren en inzage te krijgen in privacy relevante documenten. Daarnaast moet Opdrachtgever voor avg-verplichtingen kunnen controleren of de verwerker daadwerkelijk werkt volgens de artikelen 28 en 32 van de AVG, of de verwerker passende maatregelen heeft getroffen, of eventuele subverwerkers aan dezelfde eisen voldoen, of de rechten van betrokkenen correct worden afgehandeld en of datalekprocedures goed worden uitgevoerd. ISO 27001 behandelt deze onderwerpen wel, maar niet in het detail dat nodig is om contractueel te kunnen vaststellen dat een leverancier volledig aan de AVG voldoet. Daarom blijft aanvullende controle door Opdrachtgever noodzakelijk.

47	Bijlage F Programma van eisen, eis 2.2	Volstaat aantoning via ISO 27001 + VvT voor GIBIT-compliance?	Nee. Een ISO 27001-certificaat in combinatie met een Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) is niet voldoende om aan te tonen dat de aangeboden applicatie volledig voldoet aan de eisen en richtlijnen van de GIBIT 2023. ISO 27001+VvT dekt slechts (een deel van) de informatiebeveiligingsmaatregelen binnen een ISMS; de GIBIT 2023 omvat daarnaast aanzienlijk meer en andersoortige verplichtingen die contractueel, functioneel en privacyrechtelijk van aard zijn. De GIBIT is opgebouwd uit meerdere hoofdstukken en artikelen (o.a. privacy, informatiebeveiliging, archivering en dienstverlening op afstand) die verder gaan dan wat met een ISO-certificaat en VvT kan worden aangetoond.
48	Geheimhouding, Art. 18.4	<p>Opdrachtgever en opdrachtnemer komen geheimhouding overeen en daarin past het niet dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, door een van de partijen met derden wordt gedeeld.</p> <p>Buiten dat betreft dit ook nog eens concurrentiegevoelige informatie en zou informatie over prijzen zonder context mogelijk tot onjuiste beeldvorming kunnen leiden, met nadelige gevolgen voor met name de leverancier. Uitzondering hierop zijn gemeenschappelijke regelingen, die weliswaar niet juridisch maar dan toch praktisch gezien een samenhangende entiteit vormen.</p> <p>Voorstel is daarom de toevoeging op te nemen: "De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?Gaat u hiermee akkoord?</p>	Niet akkoord, de gemeente Heerenveen wenst zich in dit kader te houden aan de artikelen zoals vastgelegd in de GIBIT 2023.
49	GIBIT 2023, Art. 16.5 lid iv Aansprakelijkheid	<p>In artikel 16.5 lid iv is sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Een onbeperkte aansprakelijkheid is vanuit het oogpunt van het bedrijfsbelang van de opdrachtnemer (en daarmee ook voor bijvoorbeeld de continuïteit voor de Opdrachtgever) een onredelijk groot risico dat niet in verhouding staat tot de opdracht en ook nog eens onverzekerbaar is. Voorstel is dan ook om de aansprakelijkheid in artikel 16.5 item iv te maximeren tot een bedrag van 2 miljoen per gebeurtenis. Dat is een bedrag met voldoende zekerheid voor de opdrachtgever en is daarnaast verzekerbaar.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	Niet akkoord, de gemeente Heerenveen wenst zich in dit kader te houden aan de artikelen zoals vastgelegd in de GIBIT 2023.

50	GIBIT 2023, Art. 16.1 Aansprakelijkheid	<p>Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer.</p> <p>Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:</p> <ul style="list-style-type: none">a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden;b) schade aan andere eigendommen;c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden;e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Niet akkoord, de gemeente Heerenveen wenst zich in dit kader te houden aan de artikelen zoals vastgelegd in de GIBIT 2023.
51	GIBIT 2023, Art. 12.3 Garanties	<p>De GIBIT heeft extra duidelijkheid proberen te verschaffen met de uitleg van het begrip garantie. Echter, het is onduidelijk of een beroep op overmacht van een leverancier mogelijk is in het geval het een garantieverplichting betreft. Stel dat in een extreem geval er oorlog uitbreekt in Nederland of dat de dijken doorbreken dan kan een opdrachtgever niet verlangen dat gezien deze overmachtsituaties een leverancier nog in staat is om te kunnen leveren.</p> <p>Bent u derhalve bereid te bevestigen dat een beroep op overmacht (artikel 19) van toepassing is in de artikelen waar een garantie genoemd wordt?</p>	Akkoord.

52	GIBIT 2023 Art. 9.3 Acceptatie	<p>Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.</p> <p>Bent u derhalve bereid om in de Overeenkomst artikel 9.3 van GIBIT 2023 als volgt aan te passen:</p> <p>“De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?”</p>	Niet akkoord, de gemeente Heerenveen wenst zich in dit kader te houden aan de artikelen zoals vastgelegd in de GIBIT 2023.
53	GIBIT 2023, Art.4.2 Uitvoering overeenkomst	<p>Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn.</p> <p>Bent u bereid artikel 4.2 GIBIT 2023 in de Overeenkomst als volgt aan te passen:</p> <p>“Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen?”</p>	Niet akkoord, de gemeente Heerenveen wenst zich in dit kader te houden aan de artikelen zoals vastgelegd in de GIBIT 2023.
54	Overeenkomst, Art. 14.7 Data	<p>Termen als "alles doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden" en "duiden en interpreteren" zijn te breed. Wat valt daaronder? Urenlange consultaties, custom analyses of trainingen? De plicht is gratis tenzij anders overeengekomen, wat betekent dat leveranciers standaard onbetaald werk moeten leveren. Gemeenten kunnen tenslotte herhaaldelijk verzoeken indienen en zonder tijdslimiet.</p> <p>Bent u bereid het volgende voorstel op te nemen: De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van Documentatie, op eerste verzoek redelijke inspanningen leveren om de Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data, beperkt tot uitleg van de meegeleverde Documentatie. De Leverancier zal voor deze werkzaamheden tegen haar thans geldende tarieven vergoed worden?</p>	Niet akkoord, wat ons betreft volstaat het huidige artikel.

55	Overeenkomst, Art. 14.5 Data	<p>De verplichting is post contractueel en gratis, zonder tijdslimiet of omvangbeperking. Leveranciers kunnen jaren na afloop nog verplicht worden tot gratis werk, zelfs voor data die door derden of gemeenten zelf zijn gewijzigd. Er is geen voorwaarde dat de onjuistheid toerekenbaar moet zijn aan de leverancier (bijv. door fout Leverancier). Zelfs als data incompleet raken door gemeentelijke input, derden of systeemwijzigingen, moet je kosteloos fixen. Bent u derhalve bereid artikel 14.5 als volgt aan te passen: Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan correctie. Deze medewerking is kosteloos indien toerekenbaar aan Leverancier en binnen 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst; in overige gevallen tegen de thans geldende tarieven van Leverancier.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Gemeente Heerenveen wenst in redelijkheid en billijkheid te waarborgen dat door de Leverancier geleverde Data die onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, worden gecorrigeerd, zonder beperking in tijd of omvang.</p> <p>Het spreekt voor zich dat het moet gaan om onjuistheden en/of onvolledigheden die aan de Leverancier toerekenbaar zijn. Dit volgt reeds uit de formulering van het artikel, dat expliciet ziet op “door de Leverancier geleverde Data”. Een nadere beperking of toevoeging is derhalve niet noodzakelijk.</p>
56	Overeenkomst 12.7 Facuratie	<p>U geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:</p> <ul style="list-style-type: none">- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)- 35% na installatie- 30% na acceptatie of in gebruik name. <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Akkoord, met de nuance dat bij acceptatie is voldaan aan het volledige programma van eisen, scope van de opdracht en resterende aanbestedingsstukken.</p>
57	Bijlage E: Overeenkomst 4.3 Looptijd	<p>In sommige situaties kan bij contracten met een lange looptijd en naar mate de jaren vorderen de initiële scope sterk gaan afwijken van het actuele product dat de opdrachtgever op dat moment voert of wordt het een uitlopend product. De kosten die de opdrachtgeven voor onderhoud en ondersteuning moet maken om de initiële scope te kunnen leveren, kunnen dan onredelijk hoog worden. Om die reden is het redelijk dat wanneer dat het geval is, ook de leverancier vanaf enig moment kan opzeggen. De opzegtermijn van 18 maanden die van toepassing is geeft de opdrachtgever voldoende tijd om indien gewenst een alternatief te verwerven.</p> <p>Een opzegtermijn van 3 maanden voor de gemeente en 18 maanden voor de leverancier zorgt voor een goede balans tussen flexibiliteit, risicobeheersing en continuïteit. Dit model bevordert een stabiele samenwerking tussen beide partijen, waarbij publieke belangen worden beschermd zonder dat leveranciers onredelijke risico's lopen.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Dit is in overeenstemming met artikel 24.2 van de GIBIT 2023. De overeenkomst heeft geen aanpassing, aangezien de GIBIT 2023 van toepassing is verklaard en verder geen afwijking hebben toegepast.</p>
58	Bijlage E: Overeenkomst 1.1 Voorwerp van de Overeenkomst	<p>Het is gebruikelijk om de Verwerkersovereenkomst in rangorde boven de Nota's van Inlichtingen te plaatsen zodat eventuele aanpassingen vanuit de Nota van Inlichtingen verwerkt worden in de Verwerkersovereenkomst alvorens ondertekening plaatsvindt. Bent u hiertoe bereid?</p>	<p>Indien aanpassingen in de verwerkersovereenkomst nodig zijn, zullen deze uiteraard worden doorgevoerd. De vastgestelde rangorde blijft daarbij echter onverminderd van toepassing, met name omdat de nota in bepaalde gevallen aanvullende of overstijgende informatie kan bevatten.</p>

59	Programma van Eisen, Eis 6.1	Kunt u aangeven welke partij de processen in Engage moet modelleren (leverancier of opdrachtgever) en of hiervoor templates beschikbaar zijn	Modellering geschiedt door de opdrachtgever op grond van aangeleverde informatie door de leverancier. Er zijn geen modellen beschikbaar.
60	Programma van Eisen, Eis 7.13	Kunt u verduidelijken in welk formaat de export van configuraties/koppelingen moet worden aangeboden om Vendor lock-in te voorkomen?	Wij schrijven geen één specifiek bestandsformaat voor - het mag een collectie van bestanden zijn die nodig zijn om een koppeling en zijn configuratie(s) in zijn geheel te beschrijven zodat het overgedragen kan worden naar een volgende oplossing. Daarnaast gelden de documentatie-/opleverdeliverables zoals genoemd in eis 5.7 (o.a. visueel overzicht van koppelingen en per koppeling een interface-specificatie met endpoints/URL's, protocollen, benodigde poorten/ranges, authenticatie-vereisten, data-formaten en error handling, inclusief certificaatgebruik). In zijn geheel geldt dus dat inschrijver conform eis 7.13 moet borgen dat koppelingen/configuraties 'exporteerbaar' zijn voor overdracht naar een opvolgende oplossing.
61	Exit-deliverable & termijnen (Leidraad §1.3 Visie (geen lock-in); PvE Techniek 7.13)	Verwacht de opdrachtgever een formeel exit-/overdrachtsplan als deliverable (inhoud: dataportabiliteit, documentatie van integratieobjecten, overdrachtsprocedure), en zo ja: binnen welke termijn na start overeenkomst?	RB: zie vraag 40
62	Gelijk speelveld vs. incumbent-voordeel (Leidraad §1.3 Visie (autonomie/geen vendor lock-in); PvE Techniek 7.13)	Welke maatregelen neemt de opdrachtgever om een gelijk speelveld te borgen tussen incumbents en nieuwe marktpartijen, in het licht van de doelstelling “geen vendor lock-in” en het vereiste van migratie vanaf proprietary platformen?	<p>Aanbestedende dienst heeft de huidige situatie en scope zo beschreven dat alle inschrijvers op basis van dezelfde informatie een migratie-aanpak kunnen ontwerpen, waaronder het feit dat in de huidige situatie meerdere integratievoorzieningen worden gebruikt (o.a. Aanbestedingsleidraad Enterprise Service Bus, §1.4).</p> <p>De migratie-aanpak zelf wordt nadrukkelijk bij de inschrijver belegd: binnen gunningscriterium Criteria 1 (Plan van aanpak transitie en migratie) wordt gevraagd om een concreet en uitvoerbaar plan waarmee de oplossing uiterlijk 1 januari 2027 gereed wordt gesteld, met minimale impact op de bedrijfsvoering.</p> <p>Daarnaast is in het PvE opgenomen dat de leverancier er minimaal zorg voor draagt dat de huidige koppelingen volledig operationeel blijven, en dat de leverancier een plan van aanpak levert voor de migratie van de bestaande koppelingen naar de nieuwe omgeving.</p> <p>Om vendor lock-in te mitigeren (en daarmee het incumbent-voordeel te beperken) bevat het PvE eisen die overdraagbaarheid/toetsbaarheid ondersteunen, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none">- exporteerbaarheid van ESB-koppelingen/configuraties (anti lock-in);- en oplevering van koppel-documentatie per koppeling (visueel overzicht + interface-specificaties). <p>Een eventueel kennisoverdrachtstraject met huidige leveranciers (documentatie/runbooks/known errors) wordt niet vooraf als “incumbent-exclusieve” informatie verstrekt, maar dient – waar nodig – door de winnende leverancier in het plan van aanpak te worden uitgewerkt.</p>
63	Referenties: internationale gemeenten (Leidraad §3.2.2 (Referenties))	Accepteert de opdrachtgever referenties van vergelijkbare Europese gemeenten (bijv. Scandinavische gemeenten) als gelijkwaardig aan Nederlandse gemeentereferenties, mits de scope vergelijkbaar is?	Nee. De referentie-eis ziet op aantoonbare ervaring binnen een vergelijkbare publieke organisatie zoals in de aanbestedingsleidraad is opgenomen. Referenties van buitenlandse (Europese) gemeenten worden in dit kader niet als gelijkwaardig geaccepteerd.

64	CLM-tool: eigendom en levering(PvE Functioneel 1.9; Techniek 7.19)	Beschikt de gemeente reeds over een Certificate Lifecycle Management-tool (bijv. ManageEngine Key Manager Plus) en bijbehorende licenties? Zo nee, verwacht u dat de leverancier deze levert en beheert?	<p>Ja. De gemeente maakt reeds gebruik van ManageEngine Key Manager Plus; deze is ingericht en in gebruik binnen de gemeentelijke omgeving.</p> <p>De aanbesteding vraagt niet dat inschrijver een (nieuwe) CLM-tool incl. licenties levert. Wel geldt conform eis 7.19 dat de aangeboden ESB-dienst koppeling/integratie met een 3rd-party certificate lifecycle management tool (ManageEngine Key Manager Plus) beschikbaar heeft of dit aantoonbaar op de roadmap heeft, zodat certificaten (toekomstig) geautomatiseerd geprovisioned kunnen worden</p>
65	Governance na go-live (PvE Beheer 4.3–4.4)	Hoe ziet het governance-model na go-live eruit (eigenaar aan gemeentelijke zijde, frequentie service reviews, besluitvorming over wijzigingen, CAB-proces)?	Inschrijver dient een concept-SLA in te dienen (Criteria 3) in lijn met de minimumeisen uit Bijlage F – Programma van Eisen en zal voor deze zaken met een voorstel moeten komen. De SLA betreft afspraken tussen partijen; conform GIBIT 2023 kan Opdrachtgever een SLA (laten) sluiten waarin concrete service levels worden vastgelegd. In de beoordeling wordt daarom getoetst in hoeverre de concept-SLA de PvE-minimumeisen operationaliseert (o.a. halfjaarlijkse rapportage en expliciete beheerafspraken) en de door inschrijver te leveren RACI/werkproces voor de koppellifecycle bevat.
66	Beschikbaarheid & onderhoudsvensters (Leidraad §6.2 Kwaliteit (SLA))	Welke minimale beschikbaarheid (bijv. 99,8%/99,9%) verwacht u voor kritieke koppelingen en zijn er vaste onderhoudsvensters waarin geplande onderbrekingen zijn toegestaan?	<p>De gemeente hanteert geen uniforme beschikbaarheidsnorm voor alle koppelingen, omdat het beschikbaarheidsniveau per koppeling kan verschillen.</p> <p>Beschikbaarheidseisen worden per koppeling bepaald op basis van de bedrijfskritiekheid en het ondersteunde proces. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none">- bedrijfskritische koppelingen;- ondersteunende of niet kritieke koppelingen. <p>Voor bedrijfskritische koppelingen geldt dat een hoge beschikbaarheid wordt nagestreefd (bijvoorbeeld 99% of hoger), terwijl voor overige koppelingen lichtere beschikbaarheidseisen kunnen gelden.</p> <p>Geplande onderhoudswerkzaamheden zijn toegestaan binnen vooraf afgestemde onderhoudsvensters, mits deze tijdig worden aangekondigd en afgestemd met de gemeente, en geen onevenredige impact hebben op bedrijfskritische processen.</p> <p>Concrete beschikbaarheidspercentages en onderhoudsvensters worden per koppeling of per categorie koppelingen vastgelegd in de nadere afspraken (SLA/DAP).</p>
67	Demarcatie verantwoordelijkheden transitie (PvE Beheer 4.4; PvE Standaarden 5.5; AL §2.6.3)	Kan de opdrachtgever een RACI overleggen voor de transitieperiode waarin demarcatie staat tussen taken van huidige leveranciers, de nieuwe leverancier en de gemeente (o.a. toegang, changes, testdata, ketenafstemming)?	Dat is niet beschikbaar.
68	Continuïteit bestaand landschap (PvE Functioneel 1.1, 1.2; AL §1.5, §6.2 (SLA))	Kan de opdrachtgever bevestigen dat de nieuwe leverancier verantwoordelijk is voor het in stand houden van alle bestaande koppelingen/ESB's tot volledige migratie is afgerond, inclusief 24×7 storingsopvolging en certificaatbeheer?	Uitgangspunt is dat de bestaande koppelingen per 1 januari zijn gemigreerd en dat leverancier vanaf dat moment verantwoordelijk is hiervoor.
69	Maximumwaarde & volumegroei (Leidraad §1.7 Totale geraamde waarde; §6.1 Prijs)	Kan de opdrachtgever aangeven of de maximumwaarde van €3,5 mln. is gebaseerd op verwachte volumegroei (aantal koppelingen/jr) en of er bandbreedten zijn voor licenties, beheer en migratie-uren per jaar?	Het is met name gebaseerd op de huidige situatie. Nee, er zijn geen marges hiervoor vastgesteld.

70	SLA – proactief beheer & KPI’s (Leidraad §6.2 Kwaliteit (SLA); Bijlage F – Beheer 4.3–4.4; Functioneel 1.2)	Welke minimale KPI’s en rapportagefrequenties gelden voor proactieve monitoring (uptime, MTTR, foutpercentages, queue-wachttijden, certificaat-expiraties) en hoe wegen deze in de verlengingsbeslissing?	Hierover zijn nog geen kpi's afgesproken. Real time overzichten dienen mogelijk te zijn en te vertalen tot maand- en weekrapportages
71	BRP-Berichten API transitie (Bijlage F – Standaarden en koppelingen 5.8)	Welke planning en harde deadlines hanteert de opdrachtgever voor de transitie naar de BRP-Berichten API en welke afhankelijkheden spelen hierin (leveranciers/ketenpartijen)?	RvIG heeft besloten om verouderde oplossingen te vervangen door de BRP-Berichten API. Hun deadline is daarin van belang.
72	BIO2 & logging-retentie (Bijlage F – Beveiliging 3.4; Logging 3.15–3.17)	Zijn er aanvullende BIO2-vereisten bovenop de genoemde eisen, zoals langere retentie van security-logs (>180 dagen) of aanvullende audit-trail vereisten?	Ja. Naast de reeds geformuleerde eisen bevat BIO versie 2 aanvullende en concretere verplichtingen die op de leverancier en diens keten van toepassing zijn; de eerder genoemde punten zijn niet limitatief en beperken de BIO2-reikwijdte niet. Specifiek zijn logretentie (ten minste zes maanden, en bij een (vermoed) beveiligingsincident bewaring van relevante loginformatie tot minimaal drie jaar), volledige audit-trails (activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en security-events met herleidbaarheid volgens de “vijf W’s”, inclusief beheerder- en operatorhandelingen) en bescherming en integriteit van logs (tamper-resistent, toegangsbeschermd en periodiek beoordeeld) verplicht; deze drie aspecten zijn hier uitgelicht omdat zij in de praktijk frequent tekortschieten en een verhoogd risico vormen bij incidentafhandeling. Leverancier borgt de BIO2-naleving aantoonbaar via een BIO2-checklijst/mapping op de eigen maatregelen en maakt de normatieve match met het ISMS inzichtelijk; bijvoorbeeld door de loggingsvereisten (retentie > 180 dagen, integriteit en beoordeling) te koppelen aan ISO/IEC 27002:2022 control 8.15 – Logging (en aanverwante controls), zodat conformiteit en werking contractueel en operationeel worden onderbouwd. Opdrachtgever verifieert naleving binnen het GIBIT-kader (o.a. controlerecht) tijdens verificatie voor gunning en periodiek gedurende de looptijd
73	TLS & ketenuniformiteit (Bijlage F – Beveiliging 3.18; Techniek 7.20)	Bevestigt de opdrachtgever dat alle ketenpartijen de NCSC TLS-richtlijnen (min. “goed”) volgen, en zo niet, welke mitigaties accepteert de opdrachtgever voor afwijkende partijen?	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat alle ketenpartijen TLS configureren en beheren conform de NCSC-richtlijn “Transport Layer Security (TLS) Beveiligingsrichtlijnen versie 2025-05” op minimaal het niveau “goed”, voor alle TLS-verbindingen binnen de ICT-Prestatie (extern én intern, waaronder API’s, microservices, beheer- en supportkanalen), inclusief certificaat- en sleutelbeheer en lifecycle-management; afwijkingen worden niet toegestaan. Eventuele uitzonderingen zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en conform de toepasselijke GIBIT-voorwaarden; in dat geval overlegt Opdrachtnemer vooraf een deviatie-analyse, tijdelijke mitigerende maatregelen die een gelijkwaardig of beter beschermingsniveau realiseren, en een tijdgebonden herstelplan naar het niveau “goed”; Opdrachtgever kan hierbij verificatie (documentreview, test-evidence, audit) verlangen.

74	Redundantie, RTO/RPO en capaciteit (Bijlage F – Techniek 7.8; Standaarden en koppelingen 5.9–5.12)	Welke RTO- en RPO-doelstellingen gelden voor de ESB en zijn er bekende piekbelasting-scenario's (bijv. heffingsrondes, BRP-mutaties) waarvoor schaalscenario's moeten worden geborgd?	<p>Er zijn geen expliciete RTO- en RPO-doelstellingen (in minuten/uren) vastgelegd. Wel is in het Programma van Eisen opgenomen dat de ESB-oplossing redundant/HA moet zijn uitgevoerd en dat de leverancier moet aantonen hoe koppelingen naadloos blijven functioneren bij uitval (cluster/HA). Tevens zijn er eisen rondom gegarandeerde aflevering bij onderbrekingen, retry/duplicaat preventie, en buffering/queueing (per koppeling configureerbaar) om berichtverlies te voorkomen.</p> <p>Wat betreft piekbelasting-/capaciteitsscenario's: deze zijn in de aanbestedingsstukken niet gespecificeerd als concrete (kwantitatieve) profielen. Het is daarom aan inschrijver om in het plan van aanpak transitie/migratie en de architectuurbeschrijving/SLA toe te lichten hoe de oplossing schaalbaar wordt ingericht en hoe continuïteit/prestatie onder variërende belasting wordt geborgd, in lijn met de gevraagde continuïteit van dienstverlening.</p>
75	Garanties op aflevering / queueing (Bijlage F – Standaarden en koppelingen 5.9–5.12; 5.13)	Welke normwaarden hanteert de opdrachtgever voor gegarandeerde aflevering, maximale queue-bewaartermijnen en retry-strategieën (per koppeling configureerbaar)?	We hebben hierover op dit moment nog geen normwaarden afgesproken. Het verschilt per koppeling, omdat het raakvlakken heeft met de mate waarin een koppeling bedrijfskritisch is.
76	Discovery van certificaten (Bijlage F – Functioneel 1.9; Standaarden en koppelingen 5.7)	Is de volledige certificaatketen (locaties, typen, vervaldatum) per koppeling al gedocumenteerd, of verwacht de opdrachtgever dat de leverancier discovery en normalisatie uitvoert in de transitie?	Dit is nog niet gedocumenteerd.
77	Certificate lifecycle management (Bijlage F – Functioneel 1.9; Techniek 7.19)	Is er een voorkeursoplossing voor Certificate Lifecycle Management (bijv. ManageEngine Key Manager Plus) en wordt automatische provisioning van certificaten via API verplicht of optioneel gesteld?	<p>Ja. De gemeente maakt reeds gebruik van ManageEngine Key Manager Plus; deze is ingericht en in gebruik binnen de gemeentelijke omgeving.</p> <p>Opdrachtgever stelt als eis dat de beoogde oplossing (nu of aantoonbaar op de roadmap) kan integreren met de certificate lifecycle management oplossing (ManageEngine KeyManager Plus) zodat certificaten geautomatiseerd geprovisioned/vernieuwd kunnen worden. Opdrachtgever schrijft niet voor dat dit uitsluitend via één specifieke techniek moet plaatsvinden. API-integratie is toegestaan, maar niet als verplichte route; ook andere integratiemechanismen/standaarden zijn acceptabel, mits daarmee de gevraagde automatisering aantoonbaar kan worden gerealiseerd (nu of in de toekomst). Inschrijver beschrijft in de inschrijving mogelijkheden er zijn en hoe dit kan worden ingericht, voor nu of in de toekomst.</p>

78	Cut-over strategie (Leidraad §1.6 Overeenkomst (implementatie); §1.10 Planning)	Heeft de opdrachtgever een voorkeur voor big-bang migratie per domein of een gefaseerde migratie per koppeling met parallelle run? Zijn er blackout-perioden en veranderstop-momenten?	<p>Er is geen vaste voorkeur opgenomen voor een big-bang aanpak versus gefaseerde migratie. De gekozen cut-overstrategie dient door inschrijver te worden uitgewerkt in Criteria 1 (Plan van aanpak transitie en migratie): dit plan moet alle stappen en activiteiten bevatten om bestaande systemen en processen “soepel over te zetten, met zo min mogelijk impact op de dagelijkse bedrijfsvoering” en de oplossing uiterlijk per 1 januari 2027 gereed te stellen.</p> <p>Daarnaast is in het Programma van Eisen opgenomen dat de leverancier er minimaal voor zorgt dat de huidige koppelingen volledig operationeel blijven en een plan van aanpak voor migratie van de bestaande koppelingen naar de nieuwe omgeving levert. Dat impliceert dat de migratie-aanpak (incl. eventuele parallelle run per koppeling) door inschrijver moet worden ontworpen en onderbouwd.</p>
79	Koppel-specificaties per interface(Functioneel gebruik 1.1; Standaarden en koppelingen 5.1–5.3)	Kunt u per genoemde koppeling aangeven welk koppeltype/protocol (REST, SOAP, StUF/ZDS, SFTP, queue) en authenticatievorm nu wordt gebruikt, inclusief bekende messageformaten en volumeprofielen?	De aanbestedingsstukken bevatten geen volledig uitgewerkt ‘as-is’ technisch profiel per koppeling; dit wordt door de winnende inschrijver in de implementatiefase per koppeling uitgewerkt via het vereiste intake-/werkproces (PvE 5.5) en vastgelegd in het plan van aanpak voor migratie (PvE 1.1 / Criteria 1).
80	Prioritering migratie (Leidraad §1.4 Huidige situatie; Bijlage F – Functioneel gebruik 1.1)	Kan de opdrachtgever een prioriteitenvolgorde en/of clustering per domein (burgerzaken, sociaal, geo, financiën) geven voor de migratie van de huidige koppelingen?	We hebben geen prioriteitenvoorkeur. We verwachten in het plan van aanpak een uitwerking. De deadline voor oplevering van de werking van bestaande koppelingen door de nieuwe ESB is 1-1-2027.
81	Exporteerbaarheid / exit (anti lock-in) (Techniek, eis 7.13; Leidraad §1.3)	Welke minimale exportformaten worden geaccepteerd voor overdracht van flows, mappings, connectorconfiguraties en runbooks zodat overdracht naar een opvolgende oplossing aantoonbaar mogelijk is?	Zie vraag met Ref. 60.
82	SaaS-only & uitzonderingen (Techniek, eisen 7.1 t/m 7.3)	De ESB wordt als SaaS-only gevraagd. Zijn hybride varianten toegestaan wanneer strikt noodzakelijk, mits onderbouwd met zero-trust segmentatie en minimale on-prem agents? Zo ja, welke grenzen hanteert de opdrachtgever?	Zeker, volgens Eisen 7.2 en 7.3 zijn on-prem componenten toegestaan mits noodzakelijk. Inschrijver moet duidelijk maken wat de noodzaak is en wat de benodigdheden zijn (in Eis 7.2 gespecificeerd). Daarnaast hanteert Inschrijver dat deze on-prem componenten niet buiten de grenzen gaan van Eis 7.3.
83	Datalokatie & soevereiniteit bij onderaannemers (Beveiliging, eis 3.30; Beveiliging 3.9)	Kan de opdrachtgever bevestigen dat dezelfde EER- en soevereiniteitsvereisten onverkort gelden voor alle onderaannemers en gebruikte (standaard)componenten in de keten?	Ja. De in deze aanbesteding gestelde EER- en soevereiniteitsvereisten gelden onverkort voor alle onderaannemers en gebruikte (standaard)componenten binnen de oplossing. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het doorvertalen en contractueel borgen van deze vereisten in de gehele keten, waaronder in sub-verwerkersovereenkomsten en afspraken met leveranciers van derdenprogrammatuur. Dit sluit aan bij de GIBIT-bepalingen over afhankelijkheid/afstemming met derde partijen, derdenprogrammatuur, verwerkersrelaties en het controlerecht van Opdrachtgever.
84	Extraterritoriale wetgeving (Beveiliging, eis 3.20; Leidraad §1.3)	Vereist de opdrachtgever dat de leverancier aantoont dat gegevens (inclusief versleutelde data en sleutelmateriaal) niet onderhevig kunnen zijn aan extraterritoriale wetgeving van niet-EER landen (bijv. U.S. CLOUD Act)? Hoe wordt dit getoetst bij gunning en tijdens contractduur?	De toetsing vindt plaats conform de GIBIT 2023 en bestaat uit een verificatie voorafgaand aan gunning en doorlopende controles gedurende de contractduur.

85	Digitale soevereiniteit – EER & metadata (Beveiliging, eis 3.20; Leidraad §1.3)	Kan de opdrachtgever bevestigen dat de eis om geen persoonsgegevens buiten de EER te verwerken ook geldt voor alle metadata, systeem- en auditlogs, monitoringplatformen, supporttools, (sub)verwerkers, failover-locaties en SaaS-beheerportalen?	Ja. De eis geldt onverkort en ketenbreed voor alle vormen van (persoons)gegevensverwerking en -toegang binnen de ICT-Prestatie, waaronder metadata, systeem- en auditlogs, monitoring/telemetrie-platformen, support- en beheertools (incl. remote support), (sub)verwerkers en derdenprogrammatuur, failover/DR-locaties (actief en passief) en SaaS-beheerportalen. Dit omvat opslag, verwerking, replicatie, back-ups/snapshots, logging/metrics/traces, caching en ieder beheer- of supportkanaal, alsmede sleutelbeheer/HSM's en inzage door beheerders. Deze bevestiging volgt uit de GIBIT-bepalingen over afstemming met derde partijen (Art. 7), derdenprogrammatuur (Art. 22), toegang tot data en autorisaties (Art. 21), de verwerkersrelatie (Art. 28) en het controlerecht van Opdrachtgever (Art. 25). Eventuele uitzonderingen zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en conform de toepasselijke GIBIT-voorwaarden.
86	Classificatie kritieke koppelingen (Leidraad §6.2 Kwaliteit (SLA); PvE Beheer 4.3–4.4)	Kan de opdrachtgever (voorlopig) aangeven welke koppelingen als bedrijfskritisch gelden en welke als standaard, zodat wij SLA-klassificaties, responstijden en escalatiepaden proportioneel kunnen inrichten?	We hebben hiervan nog geen uitwerking, en dat dient ons inziens gezamenlijk in het plan van aanpak te worden opgepakt.
87	Diginetwerk aansluitvoorwaarden(PvE Standaarden en koppelingen 5.4)	Moet de inschrijver beschikken over een bestaande aansluiting op Diginetwerk of wordt aansluiting via de gemeente/derde partij gefaciliteerd? Welke certificaten/registraties zijn vereist in de implementatiefase?	Inschrijver dient over een eigen Diginetwerk aansluiting te bezitten. De tweede helft van de vraag vraagt om opheldering wat inschrijver precies bedoelt met "welke certificaten/registraties vereist zijn".
88	Scope functioneel beheer (Leidraad §1.5 Dienstverlening; PvE Beheer 4.4)	Kunt u preciseren wat onder "ondersteuning functioneel beheer" valt (bijv. gebruikersbeheer, documentatie, opleiding, aanpassen van inrichting/business rules, datastewardship) en wat expliciet buiten scope is?	Dit willen we graag uitgewerkt zien in de sla: We eisen van de leverancier dat ze duidelijkheid geven in de SLA wat de wederzijdse verwachtingen zijn. Voor technisch beheer dient duidelijk vastgelegd te worden in de SLA wat de taken/werkzaamheden zijn. (wie doet de technische updates, en hoe) Maar dat geldt ook voor functioneel beheer, dienst ogenomen in de SLA (wie voert gebruikers op, hoe, wie regelt dan documentatie, opleiding, aanpassing van inrichting etc) maar ook proactief beheer (controles op werking koppelingen of anderszins, wie doet wat en wie doet de opvolging van meldingen daar in).
89	Continuïteit: functioneel vs. technisch (PvE Functioneel 1.1–1.2; Leidraad §1.5 Dienstverlening	De documenten vragen dat huidige koppelingen operationeel blijven tijdens de transitie. Bedoelt u hiermee functionele continuïteit op procesniveau, of ook technisch beheer van de bestaande (proprietary) ESB-omgevingen door de nieuwe leverancier?	Het gaat om functionele continuïteit, dwz de werking van de koppeling dient operationeel te blijven
90	Go-live definitie 1-1-2027 (Leidraad §1.10 Planning; §1.6 Overeenkomst)	Hoe definieert de opdrachtgever "go-live per 1 januari 2027": is dit (a) platform live met gefaseerde migratie van koppelingen na die datum, of (b) alle ~50 koppelingen in productie op die datum? Indien (b), voorziet u in parallelle run en welke duur?	We bedoelen alle bestaande ESB koppelingen draaien met de nieuwe ESB
91	Reikwijdte all-in uurtarief (Leidraad §6.1 Prijs)	Kunt u 2–3 concrete voorbeelden geven van werkzaamheden die buiten de vaste dienst vallen en derhalve tegen het all-in uurtarief worden afgerekend (bijv. spoedwijzigingen buiten SLA, major upgrades van bronsystemen, ketentest met derden)?	We hebben hiervan geen concrete voorbeelden, maar het omhelst werkzaamheden die buiten de SLA zullen gaan vallen.
92	Definitie "koppeling" voor prijsblad (Leidraad §6.1 Prijs)	Kunt u een eenduidige definitie geven van het begrip "koppeling" in het Prijzenblad: betreft dit een unidirectionele flow (A→B) of een bidirectionele uitwisseling (A↔B) die als één koppeling wordt geteld?	Bidirectionele uitwisseling, indien van toepassing.
93	IP/Intellectueel eigendom & gebruiksrechten (PvE Techniek 7.13; PvE Standaarden 5.7; AL §2.7)	Kunnen de interface-specificaties, mappings en connectorconfiguraties van de huidige ESB's door de gemeente aan de nieuwe leverancier worden verstrekt en mogen deze zonder IP-beperkingen worden hergebruikt in de nieuwe ESB?	Dit is een onderdeel van het plan-van-aanpak. Koppelingen dienen per stuk, via een traject van intake+ontwerp+bouw+test+release+beheer (PVE 5.5), te worden uitgewerkt. Er zal per koppeling inzichtelijk moeten worden gemaakt of er enige IP-beperkingen van toepassing zijn. Deze, eventuele onvoorziene zaken, zullen kenbaar moeten worden gemaakt in het plan-van-aanpak.
94	Kennisoverdracht incumbents (PvE Standaarden 5.6–5.7; AL §1.11 (verificatie)	Is een formeel kennisoverdrachtstraject met de huidige leveranciers opgenomen (documentatie, runbooks, koppelbeschrijvingen, known errors)? Welke termijnen en formats gelden?	Dit dient in het plan van aanpak opgenomen.

95	Toegang & rechten op bestaande ESB's (PvE Functioneel 1.10–1.11; PvE Standaarden 5.7)	Worden voor de transitie beheeraccounts (read/limited admin) beschikbaar gesteld op de huidige ESB-omgevingen (Enable-U/Key2DD) t.b.v. monitoring, foutanalyse en export van configuraties en mappings?	Ja, dit is mogelijk m.b.t monitoring en foutanalyse en een basaal overzicht van de koppel-ketens.
96	Offerteaanvraag 6.1 Prijs, p.23	Wordt groei in aantal koppelingen gedurende de looptijd als voorzien beschouwd en contractueel gefaciliteerd? Het prijzenblad lijkt een momentopname, maar de looptijd is maximaal 7 jaar.	Nee, dit wordt niet als voorzien beschouwd. Het is een mogelijke realiteit, maar hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Net als dat de aantallen ook kunnen dalen.
97	Offerteaanvraag 1.10 Planning, p.9 & §6.2 Criteria 1, p.24	Is er een prioritering van bedrijfskritische koppelingen beschikbaar? Voor risicogestuurde migratie is prioritering essentieel. Het bestek benoemt geen classificatie.	We hebben geen prioriteitenvoorkeur. We verwachten in het plan van aanpak een uitwerking. De deadline voor oplevering van de overgang en werking van koppelingen van de huidige ESB naar de nieuwe ESB is 1-1-2027.
98	Offerteaanvraag 1.10 Planning, p.9 & §6.2 Criteria 1, p.24	Deadline is hard geformuleerd, maar het is ons niet duidelijk of alle koppelingen tegelijk live moeten. Wordt een gefaseerde livegang toegestaan richting 1 januari 2027 of verwacht de opdrachtgever dat alle koppelingen live zijn op 1 januari.	We hebben geen prioriteitenvoorkeur. We verwachten in het plan van aanpak een uitwerking. De deadline voor oplevering van de overgang en werking van koppelingen van de huidige ESB naar de nieuwe ESB is 1-1-2027.
99	Offerteaanvraag Huidige situatie, p.6-7	Het bestek beschrijft meerdere integratievoorzieningen, maar zegt niet expliciet of volledige consolidatie verplicht is. Dit beïnvloedt migratieplanning. Is het doel om Key2Datadistributie en Enable-U volledig te vervangen, of blijft een hybride situatie toegestaan?	Alle koppelingen die nu via de ESB lopen dienen straks via de nieuwe ESB te lopen. Wat betreft het huidige op premis gegevensmagazijn geldt dat die moet op termijn vervangen, en de inschrijver dient voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst over te gaan tot uitfasering hiervan.
100	Offerteaanvraag 3 Visie, p.5	Is er reeds een certificate lifecycle management tool aanwezig (zoals ManageEngine), of wordt dit onderdeel van deze opdracht? Het bestek noemt een voorbeeldtool, maar specificeert niet of deze al is geïmplementeerd.	Ja. De gemeente maakt reeds gebruik van ManageEngine Key Manager Plus; deze is ingericht en in gebruik binnen de gemeentelijke omgeving en maakt daarom geen deel uit van de opdracht.
101	Offerteaanvraag 3 Visie, p.5	Is automatische certificaatprovisioning (renewal + deployment) een harde eis bij start overeenkomst of mag dit gefaseerd worden ingericht? Het bestek praat over “nu of in de nabije toekomst”. Het is ons onduidelijk of dit per 1 januari 2027 operationeel moet zijn.	Nee, dit is niet een harde eis bij start overeenkomst. De eis is dat het wel mogelijk moet zijn en/of op de roadmap staat, en dat daarop gefaseerde inrichting toegestaan is.
102	Offerteaanvraag 1.3 Visie, p.4	Wordt overdraagbaarheid van integratieconfiguraties (exporteerbare flows, open standaarden) expliciet gewaardeerd in de beoordeling? In het bestek wordt Vendor lock- benoemd, maar er is geen concrete beoordelingsmaatstaf opgenomen. Het is ons onduidelijk hoe dit wordt getoetst binnen EMVI.	Met de passage over het voorkomen van vendor lock in wordt beoogd te borgen dat de gemeente bij beëindiging van de overeenkomst niet afhankelijk blijft van de leverancier voor het voortzetten van haar dienstverlening, conform artikel 26 GIBIT mbt exit plan. Onder “technisch ontvlechten en ontmantelen” wordt in dit kader verstaan: het gecontroleerd beëindigen van de dienstverlening en het zodanig opleveren van data en documentatie dat overdracht naar een opvolgende leverancier of interne beheerorganisatie redelijkerwijs mogelijk is. Hierbij wordt primair verwacht: - volledige en actuele overdracht van alle data en documenten in open of gangbare formaten; - overdracht van relevante functionele en technische documentatie die nodig is om de dienstverlening elders voort te zetten. Het overdragen van leveranciersspecifieke configuraties, mappings en koppelingen maakt hier uitsluitend onderdeel van uit voor zover deze: - noodzakelijk zijn voor de uitlegbaarheid van de gegevens en processen, en - niet onlosmakelijk verbonden zijn met proprietary technologie of intellectueel eigendom van de leverancier.
103	Offerteaanvraag 1.3 Visie en opdrachtbeschrijving, p.4-5	Is eventgedreven integratie (publish/subscribe) onderdeel van de gewenste toekomstarchitectuur?	Dit is niet expliciet beschreven, maar volgen wel de Common Ground gedachtengoed zoals beschreven in PvE 5.3.

104	Offerteaanvraag 1.3 Visie en opdrachtbeschrijving, p.4-5	Moet de ESB expliciet API-first architectuur ondersteunen (REST, OpenAPI, OAuth2), naast traditionele Digikoppeling-berichten?	Nee, dit is niet expliciet uitgevraagd, maar wel dat de ESB-oplossing alle gangbare vormen van interfaces ondersteunt (5.3, 5.4).
105	Offerteaanvraag 1.3 Visie en opdrachtbeschrijving, p.4-5	Beoogt de gemeente een centrale integratielaag als regievoorziening (governance- en orkestratielaag), los van applicatieleveranciers? De visie benoemt “één centrale ESB” en vendor lock-in vermijden, maar specificeert niet of de ESB puur technisch (routing/transformatie) is of ook een regie- en governancevoorziening moet zijn. Dit is bepalend voor architectuurkeuze, scope en kosten.	<p>De gemeente Heerenveen hanteert als architectuurambitie de inrichting van één centrale ESB als generieke integratievoorziening, die in beginsel los staat van individuele applicatieleveranciers. Deze centrale ESB is bedoeld om vendor lock-in te beperken, hergebruik van koppelingen te bevorderen en regie te kunnen voeren op het integratielandschap als geheel.</p> <p>Daarbij is de gewenste richting dat de ESB zich niet uitsluitend beperkt tot technische functies zoals routing en transformatie, maar zich op termijn kan ontwikkelen tot een bredere regie- en governancevoorziening, waarin onder meer afspraken over koppelpatronen, standaarden, beveiliging, monitoring en lifecycle-management worden geborgd. Deze ontwikkeling wordt gezien als een groeipad en niet als een direct vastomlijnde eindtoestand.</p> <p>Tegelijkertijd is de gemeente zich bewust van de praktische en financiële realiteit binnen het applicatielandschap. Daarom wordt het principe “comply or explain” toegepast. Dit betekent dat koppelingen in principe via de centrale ESB verlopen, maar dat gemotiveerd kan worden afgeweken wanneer bijvoorbeeld:</p> <p>de kosten van ontsluiting via de centrale ESB disproportioneel zijn; een applicatie technisch niet (volledig) geschikt is voor aansluiting; een bewezen, marktconforme standaardkoppeling beschikbaar is die aantoonbaar doelmatiger is; beschikbaarheid, continuïteit of tijdigheid van een oplossing in het geding komt.</p> <p>Afwijkingen worden expliciet afgewogen en vastgelegd, waarbij transparantie en beheersbaarheid van het totale integratielandschap leidend blijven.</p>
106	Offerteaanvraag 1.5 Dienstverlening, p.7	Wordt onderscheid gemaakt tussen platformbeschikbaarheid en ketenbeschikbaarheid?	In de aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen wordt duidelijk gemaakt dat de dienstverlening verder gaat dan alleen het beschikbaar houden van het platform: de leverancier moet proactief beheren/monitoren en bij verstoringen actief analyseren waar in de keten de oorzaak ligt. Inschrijver zal dit onderscheid dan ook moeten uitwerken in de SLA, rekening houdend met de minimumeisen die zijn gesteld.
107	Offerteaanvraag 1.5 Dienstverlening, p.7	Kunt u specificeren wat u verstaat onder “proactief beheer”?	<p>Met proactief beheer bedoelt de gemeente Heerenveen dat de leverancier actief verantwoordelijkheid neemt voor de werking en continuïteit van koppelingen, en niet uitsluitend faciliteert in het beschikbaar stellen van monitoringinformatie.</p> <p>Concreet houdt dit in dat de leverancier:</p> <p>de werking van koppelingen continu bewaakt (functioneel en technisch); zelf actief signaleert en waarschuwt wanneer verstoringen, fouten of afwijkingen optreden, zonder dat de gemeente deze eerst hoeft te constateren; niet alleen meldt dát er een probleem is, maar ook initieel onderzoek uitvoert naar de oorzaak van de verstoring.</p> <p>Onder proactief beheer verstaan wij nadrukkelijk meer dan alleen inzicht via een dashboards of monitoringsysteem waar de gemeente zelf afwijkingen kan waarnemen. Het enkel beschikbaar stellen van monitoring wordt beschouwd als ondersteunend, maar is niet afdoende om te voldoen aan de beheerverwachting.</p>

108	PvE Functioneel gebruik 6.1	Als eis is opgegeven dat processen en procesinformatie moet worden vastgelegd in Engage. Onze aanname is dat de door ons aangeleverde informatie door medewerkers van de gemeente worden vastgelegd in Engage. Zijn er specifieke eisen voor aanlevering van de informatie zodat dit eenvoudig ingebracht kan worden in Engage of mogelijk zelfs geïmporteerd?	De aangeleverde informatie zal door medewerkers van de gemeente worden vastgelegd in Engage. Er zijn geen eisen of sjablonen geformuleerd voor aanlevering.
109	PvE Functioneel gebruik 1.6	Dient de inschrijver over deze SFTP-omgeving te beschikken of dient de inschrijver in staat te zijn om te verbinden met een nader te bepalen SFTP-omgeving	De insteek van Eis 1.6 is dat dit beide mag zijn.
110	PvE Functioneel gebruik 1.5	Kunt u een toelichting geven op de requirements van deze API gateway?	Hier zijn nu nog geen harde requirements voor. De “API-gateway” is in dit PvE daarom een toekomstige overstapmogelijkheid, zonder dat nu al een volledig requirements-pakket voor die gateway is vastgelegd.
111	PvE Functioneel gebruik 1.5	In de toekomst wilt u beschikken over een centrale API Gateway. Op welke termijn wilt u dit realiseren?	Hier is geen concrete termijn voor en zal afhangen in de mate waarin inschrijver kan voorzien in een API gateway en wat een eventuele implementatie (en migratie) omhelst.
112	PvE Functioneel gebruik 1.3	U geeft aan dat u het gegevensmagazijn in de toekomst wenst uit te faseren. Op welke termijn wilt u dit realiseren?	Wat betreft het huidige on premis gegevensmagazijn geldt dat de inschrijver dient voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst over te gaan tot uitfasering hiervan. De planning is dat in 2027 op te pakken, maar daar kunnen geen rechten aan ontleend worden.
113	PvE Functioneel gebruik 1.3	In hoeverre verwacht u dat het gegevensmagazijn in de nieuwe situatie in stand blijft?	Het huidige on premis gegevensmagazijn zal ook is SAAS overgaan. In hoeverre een gegevensmagazijn an sich de komende tijd nog nodig is, is nog niet bekend. Vandaar de eis dat een inschrijver moet voorzien in de mogelijkheid tot uitfasering en/of migratie.
114	PvE Functioneel gebruik 1.3	Deze eis suggereert dat er een on-premises gegevensmagazijn is. In hoeverre maakt dit gegevensmagazijn onderdeel uit van de huidige ESB's van Centric en/of Enable-U en is daarmee onderdeel van (de migratie naar) de nieuwe ESB?	Dat is correct, er is een on premis gegevensmagazijn van Centric voor een aantal koppelingen. In onze uitvraag vragen dat de inschrijver moet voorzien in de mogelijkheid deze on premis gegevensmagazijn uit te faseren en/of te migreren. Dit hoeft echter niet op 1-1-2027 gereed.
115	PvE Functioneel gebruik 1.2	In deze eis staat dat van de leverancier wordt verwacht dat zij proactief monitoren en zij storingen signaleren, analyse van oorzaak uitvoeren, eerste impactinschatting maken en verwachte oplostijd rapporteren. Het is onze ervaring dat het probleem ook bij het ontvangen systeem kan zitten. In hoeverre verwacht de gemeente dat de leverancier contact opneemt met de beherende organisatie van het ontvangen danwel het versturende systeem?	Het is niet de vraag dat de inschrijver ook contact moet opnemen met partij(en) van de koppeling. Onder proactief beheer verwachten we wel meer dan enkel een monitor tool bieden, dus dat de inschrijver ook de werking van koppelingen continu bewaakt (functioneel en technisch); zelf actief signaleert en waarschuwt wanneer verstoringen, fouten of afwijkingen optreden, zonder dat de gemeente deze eerst hoeft te constateren; niet alleen meldt dát er een probleem is, maar ook initieel onderzoek uitvoert naar de oorzaak van de verstoring.
116	PvE Functioneel gebruik 1.1	Onze ervaring is dat acceptatiecriteria en testgevallen voor sommige koppelingen wel beschikbaar zijn en voor andere niet. Zou de gemeente kunnen aangeven voor welke koppelingen deze wel beschikbaar zijn en niet zodat we als onderdeel van het implementatieplan een inschatting kunnen maken van de risico's en inschatting van de inspanning om deze te achterhalen en op te stellen?	We hebben hier geen overzicht van beschikbaar.

117	PvE Functioneel gebruik 1.1	In deze eis staat de leverancier moet zorgdragen dat de huidige koppeling moet blijven functioneren. Heeft de gemeente, al dan niet via de huidige leveranciers, een set van acceptatiecriteria en testgevallen waarmee getoetst kan worden dat de koppelingen hetzelfde blijven doen?	We hebben hier geen overzicht van beschikbaar.
118	PvE Functioneel gebruik 1.1	In dit overzicht van koppelingen staat bij "Burgerzaken uitwisseling" genoemd dat data wordt verstuurd naar Key2dds. Wordt hier Key2Datadistributie bedoeld of echt Key2dds?	Correct, bedoeld wordt key2datadistributie
119	PvE Functioneel gebruik 1.1	In dit overzicht van koppelingen staat bij "Burgerzaken uitwisseling" "Shift 2 Vrijbrp en dan via EsB EnableU" genoemd. In hoeverre klopt onze aanname dat de informatie van "Shift 2 Vrijbrp" naar alle opgesomde systemen moet worden verstuurd? Kunt u dit toelichten?	Dat is correct. Vanuit de burgerzaken applicatie wordt uitgewisseld met alle hieronder genomed systemen: - Key2datadistributie - GBA V - PPS - Bag - RDW - CC Betalen - Decos join
120	PvE Functioneel gebruik 1.1	In het overzicht staat dat "De ESB dient de volgende koppelingen te maken". Kunnen we dit interpreteren als dat systeem A het initiatief neemt om informatie van systeem A naar systeem B te versturen? In hoeverre is sprake van éénrichtingsverkeer of van tweerichtingsverkeer.	In sommige situaties is sprake van twee richtingsverkeer, in andere niet. Dat is in dit overzicht niet uitgewerkt.
121	Aanbestedingsleidraad 2.2	In de aanbestedingsleidraad noemt u ISO 9001 en ISO 27001. In het Programma van Eisen noemt u enkel ISO 27001. In hoeverre verwacht u dat de inschrijver beschikt over beide certificeringen?	Zie vraag en antwoord 1.