

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Kassa-applicatie Burgerzaken  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Utrecht  
**Referentie:** 2025PBZ818  
**Toelichting:**  
-

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 11.1 Boete

### Vraag:

De in de overeenkomst opgenomen boetebepaling leidt tot een onevenredig en ongebalanceerd risicoprofiel voor Opdrachtnemer. De boete is direct opeisbaar, geldt per geval en per dag, is niet afhankelijk van toerekenbaarheid en laat daarnaast het recht op volledige schadevergoeding onverlet. Hierdoor ontstaat een cumulatief sanctieregime dat niet in verhouding staat tot de aard en ernst van mogelijke tekortkomingen.

Bovendien is een dergelijke boete niet noodzakelijk, aangezien Opdrachtgever reeds beschikt over wettelijke en contractuele middelen, waaronder schadevergoeding bij toerekenbare tekortkomingen. Tevens kan een boetebeding, los van daadwerkelijk geleden schade, leiden tot overcompensatie en is dit in de praktijk vaak niet of slechts beperkt verzekeraar. Verder houdt de bepaling geen rekening met de ernst van de tekortkoming, de mate van verwijtbaarheid en de invloedssfeer van Opdrachtnemer, hetgeen in strijd kan zijn met het proportionaliteitsbeginsel zoals neergelegd in de Gids Proportionaliteit.

Gezien het voorgaande verzoekt Opdrachtnemer u de boetebepaling te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u gemotiveerd toelichten waarom u deze bepaling proportioneel acht in het licht van de aard en omvang van de opdracht?

### Antwoord:

De boetebepaling in artikel 11.1 van Bijlage 05 (Concept) Overeenkomst blijft ongewijzigd. De gemeente acht deze bepaling, mede ook ivm het gestelde maximum van euro 10.000 per kalenderjaar, proportioneel en noodzakelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. De boete dient als prikkel tot nakoming en staat los van een eventuele schadevergoeding. Dit is in lijn met de GIBIT 2025, die in artikel 10.11, 10.12 en 10.13 de mogelijkheid van boetes voorziet bij het niet halen van Service Levels, waarbij deze de overige rechten op schadevergoeding onverlet laten. De formulering in de conceptovereenkomst beschermt de belangen van de gemeente bij tekortkomingen die direct impact hebben op kritieke bedrijfsprocessen van Burgerzaken.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

### Beantwoord op:

1 jul 2026

### Percelen:

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 9.5 Prijs en betaling

**Vraag:**

Artikel 18 van de GIBIT verwijst naar Verzekering. Kunt u duidelijkheid geven omtrent de facturering?

**Antwoord:**

Facturering vindt plaats conform artikel 11 van de GIBIT 2025 en paragraaf 1.3 van het Programma van Eisen, waarin de specifieke eisen voor e-facturering en de jaarlijkse overzichtsfactuur zijn opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 9.2. Prijs en betaling

**Vraag:**

Wij constateren dat de in het PvE opgenomen indexeringsregeling ten nadele van Leverancier afwijkt van artikel 11.8 GIBIT 2025, onder meer ten aanzien van het indexeringsmoment (1 april i.p.v. 1 januari) en de gehanteerde index (CPI alle huishoudens i.p.v. CBS dienstenindex J6202), inclusief een maximum van 10% en verplichte neerwaartse bijstelling bij deflatie. Bent u alsnog bereid aan te sluiten bij artikel 11.8 GIBIT? Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u te motiveren waarom is gekozen voor deze afwijkende regeling.

**Antwoord:**

Wij blijven bij de in het PvE opgenomen indexeringsregeling. De stelling dat deze nadeliger is dan de GIBIT-regeling is onvoldoende aangetoond. De regeling is transparant en stelt inschrijvers in staat hier bij hun prijsstelling rekening mee te houden, wat wij passender vinden dan de regeling in de GIBIT.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 5 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

In de overeenkomst is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot € 2.500 per gebeurtenis en € 15.000 per jaar, met uitzondering van opzet/grove nalatigheid en letselschade. Wij constateren dat deze bepaling afwijkt van de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2025 (artikel 17).

Kunt u bevestigen dat artikel 17 GIBIT 2025 niet van toepassing is op deze overeenkomst?

**Antwoord:**

We constateren dat we hier abusievelijk een fout hebben gemaakt. Artikel 5 in de Overeenkomst komt te vervallen waardoor het gestelde in de GIBIT 2025 artikel 17 van toepassing is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 4.1 nakoming

**Vraag:**

In artikel 4.1 wordt een verstrekkende resultaatsverplichting opgenomen, waarbij Opdrachtnemer onder meer garandeert dat de Diensten geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde doel, ononderbroken worden uitgevoerd en de continuïteit wordt gewaarborgd. Deze verplichtingen gaan verder dan een gebruikelijke inspanningsverplichting en zijn in de praktijk niet volledig beheersbaar, mede gezien afhankelijkheden van derden en factoren buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer.

Kunt u bevestigen dat de verplichtingen in artikel 4.1 dienen te worden gekwalificeerd als inspanningsverplichtingen, voor zover deze niet objectief meetbaar zijn?

**Antwoord:**

Nee, de verplichtingen in artikel 4.1 van de (Concept) Overeenkomst dienen te worden gekwalificeerd als resultaatsverbintenissen in lijn met het gestelde in artikel 12.3 van de GIBIT

2025, die van toepassing is op de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 05 (Concept)Overeenkomst 3.4

**Vraag:**

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 (na initiële looptijd) kan opzeggen. Een opzegtermijn van 18 maanden geeft de opdrachtgever voldoende tijd om indien gewenst een alternatief te verwerven.

**Antwoord:**

Nee, de Leverancier kan de overeenkomst niet eenzijdig opzeggen na de initiële looptijd. De looptijd van de overeenkomst is vastgesteld voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid tot drie keer een verlenging van twee jaar, en voorziet niet in een opzegmogelijkheid voor de Leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

PvE 1.1 Social return eis 1

**Vraag:**

In onderhavige aanbesteding stelt u 5% Social Return verplicht. Deze aanbesteding betreft echter een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsextensieve opdracht naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtwaarde beter van toepassing is op deze aanbesteding.

Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met het verzoek om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

programma van eisen 1.18 informatiebeheer

**Vraag:**

Wij hebben een vraag over paragraaf 1.18 Informatiebeheer (Eis 165 t/m 171). Deze eisen lijken sterk te passen bij een archief- of informatiebeheersysteem. Kunt u toelichten of deze eisen volledig van toepassing zijn binnen deze aanbesteding, of dat hier sprake is van een beperkte of niet van toepassing zijnde scope? Indien ze wel van toepassing zijn, ontvangen wij graag een korte toelichting op de achtergrond en beoogde invulling hiervan.

**Antwoord:**

Ja, de eisen 165 tot en met 171 in paragraaf 1.18 van het Programma van Eisen zijn volledig en onverkort van toepassing op deze aanbestedingsprocedure. De juridische en operationele achtergrond hiervan is dat de Gemeente Utrecht te allen tijde de volledige juridische en feitelijke beschikking moet behouden over alle door haar geproduceerde en verwerkte gegevens.

Aangezien binnen de kassa-applicatie persoonsgegevens (zoals de naam van de burger/klant) kunnen worden opgeslagen en verwerkt, is het stringente gegevensbeschermings- en privacybeleid van de Gemeente Utrecht van toepassing. De gestelde eisen vormen een noodzakelijke en proportionele uitwerking van de wettelijke verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en sluiten aan bij de artikelen 20 en 22 van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2025. Dit waarborgt dat de gemeente gedurende en bij beëindiging van de overeenkomst kan voldoen aan haar wettelijke plichten omtrent dataportabiliteit, bewaartermijnen en het recht op gegevenswissing ('recht om vergeten te worden').

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Pve Gegevensbeschermingseisen eis 150

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken wat u precies verstaat onder de eisen ten aanzien van auditlogging en de niet-muteerbare audit trail?

In hoeverre verschilt dit volgens u van reguliere auditlogging, en welke aanvullende technische en functionele eisen worden hiermee beoogd?

**Antwoord:**

De eisen ten aanzien van auditlogging en de niet-muteerbare audit-trail zijn vastgelegd in Eis 150 van het Programma van Eisen. Hierin staat expliciet omschreven dat de logbestanden beschermd en periodiek beoordeeld moeten worden, en dat een logregel in geen geval gegevens mag bevatten die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. De niet-muteerbare audit-trail moet minimaal de gebeurtenis, de benodigde informatie om een incident met hoge mate van zekerheid tot een natuurlijk persoon te herleiden, het gebruikte apparaat, het resultaat van de handeling, en een datum en tijdstip van de gebeurtenis bevatten. Er wordt geen verder onderscheid gemaakt dan de reeds gedefinieerde eisen in Eis 150.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

PvE eis 138 Authenticatie en autorisatie

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat OAuth 2.0 als authenticatiemechanisme voor berichtuitwisseling met externe voorzieningen wordt geaccepteerd, mits de verbinding plaatsvindt via TLS 1.2 of hoger en een gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt gerealiseerd?

**Antwoord:**

Ja, OAuth 2.0 wordt geaccepteerd als authenticatiemechanisme voor berichtuitwisseling met externe voorzieningen, mits de verbinding plaatsvindt via 2-zijdig TLS 1.2 of hoger, zoals vermeld in Eis 138 van het Programma van Eisen en conform Bijlage 09: Authenticatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Pve 1.17 eis 133 Non functionele eisen

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Active Directory (Entra ID) uitsluitend wordt vereist voor authenticatie (SSO) en dat het beheer van autorisaties en gebruikersgroepen binnen de applicatie mag plaatsvinden, mits de gevraagde rechtenstructuur functioneel wordt ondersteund?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht laat de exacte technische invulling hiervan vrij aan de markt om de mededinging optimaal te faciliteren. Dit betekent dat beide technische oplossingen zijn toegestaan. Het is aan de inschrijver om in zijn inschrijving helder te duiden op welke wijze de aangeboden oplossing functioneert en hoe deze aan de gestelde beveiligings- en autorisatie-eisen voldoet.

Dit houdt in dat het beheer van autorisaties en gebruikersgroepen binnen de applicatie zelf mag plaatsvinden, mits de applicatie de gevraagde rechtenstructuur en een adequate scheiding van rollen op basis van Role Based Access Control (RBAC) (conform Eis 132 en Eis 133 van het Programma van Eisen) volledig en functioneel ondersteunt. Alternatief kan de inschrijver een oplossing aanbieden waarbij autorisaties centraal worden beheerd via Entra ID (bijvoorbeeld middels SCIMv2), mits dit aansluit op de gemeentelijke infrastructuur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Pve eis 78 testen

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat gelijkwaardige geautomatiseerde integratietesten, gebaseerd op synthetische testscenario's en simulatie van de taakapplicatie van Burgerzaken, voldoen aan deze eis en dat het niet noodzakelijk is om bij iedere release een test uit te voeren tegen de daadwerkelijke productie- of acceptatieomgeving van de taakapplicatie?

**Antwoord:**

Ja, het is toegestaan om gebruik te maken van geautomatiseerde integratietesten op basis van synthetische testscenario's en simulaties, mits hiermee objectief en betrouwbaar kan worden aangetoond dat de koppeling met de taakapplicatie van Burgerzaken succesvol en foutloos functioneert in de acceptatie- en/of productieomgeving.

Voor de Gemeente Utrecht is het primaire doel van Eis 78 dat bij iedere release en/of update de werking van de ketenintegratie onomstotelijk is aangetoond, om zo elk risico op verstoring van de publieksdienstverlening te minimaliseren. De exacte technische methodiek die de opdrachtnemer hanteert om dit testresultaat te borgen en aan te tonen is vrij, mits het resultaat gelijkwaardig is en de gemeente de testrapportages (conform Eis 80) kan verifiëren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

PvE Implementatie en configuratie Eis 76

**Vraag:**

De gevraagde datamigratie brengt voor inschrijvers die niet de huidige leverancier zijn mogelijk aanzienlijk meer inspanning en risico met zich mee, aangezien zij afhankelijk zijn van de medewerking en exportmogelijkheden van het huidige systeem. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat de huidige leverancier alle benodigde gegevens tijdig, volledig en in een gangbaar formaat beschikbaar stelt, zodat geen ongerechtvaardigd voordeel ontstaat voor de zittende leverancier?

**Antwoord:**

Eis 76 van het Programma van Eisen stelt dat relevante gegevens van de afgelopen zeven jaar uit het huidige systeem moeten worden gemigreerd naar het nieuwe systeem. De Opdrachtgever zal de benodigde gegevens beschikbaar stellen voor datamigratie. Overeenkomstig artikel 6.3 en artikel 22 lid 2 en 3 van de GIBIT 2025 zal de Opdrachtgever ervoor zorgen dat de data in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat worden verstrekt en dat de volledigheid en integriteit van de data niet worden aangetast. De verantwoordelijkheid voor een succesvolle datamigratie ligt bij de inschrijver.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**14**

**Onderwerp:**

PvE 1.10 Beveiliging eis 59

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan wanneer beheerders authenticeren via de gemeentelijke Single Sign-On oplossing, gekoppeld aan Active Directory / Microsoft Entra ID, waarbij tweefactorauthenticatie centraal door de gemeente wordt afgedwongen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 11.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**15**

**Onderwerp:**

PvE Software Architectuur Eis 48

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de SaaS-eis ruimte laat voor een hybride architectuur, waarbij een beperkt technisch component binnen de gemeentelijke omgeving wordt geplaatst ten behoeve van de koppeling met bestaande gemeentelijke systemen, terwijl de kassasoftware zelf als SaaS-dienst wordt geleverd?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht verduidelijkt dat de kassasoftware in de kern als een volwaardige Software-as-a-Service (SaaS) oplossing moet worden geleverd en gehost (conform Eis 48 en Eis 49 van het Programma van Eisen).

Het is inherent aan de aard van deze opdracht dat er sprake is van lokale, fysieke componenten op de gemeentelijke locaties, zoals de 45 vaste pinautomaten, de mobiele pinautomaat en de koppeling met de contant-betaalautomaten. De aansturing hiervan verloopt bij voorkeur via moderne API-koppelingen. Indien er ten behoeve van de integratie tussen de SaaS-omgeving en de lokale randapparatuur of de lokale taakapplicatie van Burgerzaken specifieke softwarematige koppelingcomponenten (zoals een lokale agent of connector) binnen de gemeentelijke netwerkinfrastructuur moeten worden geïnstalleerd, is dit toegestaan. Inschrijvers dienen dergelijke lokale componenten en de bijbehorende systeemvereisten en beheerconsequenties expliciet en transparant te beschrijven in hun inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

PvE Pinautomaten eis 46

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat de functionele meerwaarde is van de eis dat de pinautomaten moeten kunnen worden voorzien van het gemeentelogo op het display? Is de aanbestedende dienst bereid deze eis als wens in plaats van een harde eis op te nemen?

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst is bereid Eis 46 te wijzigen van een harde eis naar een wens. De functionele meerwaarde van het gemeentelogo op het display van de pinautomaten wordt als beperkt beschouwd en het als wens opnemen biedt meer flexibiliteit voor inschrijvers, terwijl de herkenbaarheid van de gemeente ook via andere wegen kan worden geborgd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**17**

**Onderwerp:**

PvE 1.8 Hardware eis 39

**Vraag:**

Kunt u aangeven welk merk en type bonprinters momenteel in gebruik zijn en via welke aansluiting deze communiceren (USB, seriëel of Ethernet)?

**Antwoord:**

Ten behoeve van een transparante en gelijkwaardige informatievoorziening aan alle inschrijvers, deelt de gemeente hierbij de technische specificaties van de thans in gebruik zijnde bonprinters waarmee de aangeboden kassasoftware moet kunnen communiceren (conform Eis 39 van het Programma van Eisen):

Merk en model: Epson TM-T20III

Type aansluiting / interface: Ethernet (netwerkaansluiting)

De aangeboden kassasoftware dient volledig compatibel te zijn met deze hardware en deze via het netwerk aan te kunnen sturen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**18**

**Onderwerp:**

PvE 1.8 Hardware eis 41

**Vraag:**

Voor betaalterminals wordt de inzetbaarheid echter mede bepaald door wijzigingen in wet- en regelgeving, PCI-certificeringen, beveiligingsstandaarden en eisen van betaalnnetwerken, waardoor vervanging noodzakelijk kan zijn ongeacht de technische levensduur van de hardware.

Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat deze eis wordt geïnterpreteerd als een beoogde technische levensduur van 10 jaar, voor zover dit niet wordt beperkt door externe wet- en regelgeving of gewijzigde certificeringseisen?

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat de eis van een technische levensduur van 10 jaar voor betaalterminals wordt geïnterpreteerd als een beoogde levensduur, voor zover dit niet wordt beperkt door externe wet- en regelgeving, gewijzigde PCI-certificeringseisen, beveiligingsstandaarden of eisen van betaalnnetwerken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**19**

**Onderwerp:**

PvE 1.7 Rapportage en administratie eis 36

**Vraag:**

De eis stelt dat dashboards realtime inzicht moeten bieden in transacties, systeemstatus én foutmeldingen.

Wij verzoeken te bevestigen dat deze eis functioneel mag worden ingevuld, waarbij realtime inzicht wordt geboden in transacties en systeemstatus en foutmeldingen via afzonderlijke beheer-, monitorings- of notificatiefuncties beschikbaar zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een dergelijke oplossing als gelijkwaardig wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Nee, de aanbestedende dienst bevestigt niet dat een dergelijke oplossing als gelijkwaardig wordt beschouwd. Eis 36 stelt expliciet dat dashboards realtime inzicht moeten bieden in transacties, systeemstatus én foutmeldingen. Dit impliceert een geïntegreerde weergave in de dashboards zelf, en niet via afzonderlijke functies, om een volledig en direct overzicht te garanderen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**20**

**Onderwerp:**

PvE 1.6 Algemene functionaliteit eis 32

**Vraag:**

De eis bepaalt dat de opdrachtnemer kosteloos moet meewerken aan het tot stand brengen van koppelingen met toekomstige contant-betaalsystemen. Aangezien de aard, omvang en technische specificaties van dergelijke toekomstige systemen momenteel onbekend zijn, is de benodigde ontwikkel- en implementatie-inspanning niet vooraf vast te stellen. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te wijzigen naar een inspanningsverplichting, waarbij eventuele ontwikkelwerkzaamheden voor nieuwe koppelingen als meerwerk of op basis van nader overeen te komen tarieven worden uitgevoerd?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht gaat mee in het verzoek van de inschrijver. De verplichting tot kosteloze medewerking aan toekomstige koppelingen (Eis 32) wordt beperkt tot de technische ondersteuning en voorbereiding zoals omschreven in Eis 30 en de Inschrijvingsleidraad (zoals het opstellen en reviewen van de technische specificaties voor het koppelvlak).

Voor de feitelijke realisatie, het testen en het onderhouden van een nieuwe koppeling met een toekomstig contant-betaalsysteem zal de gemeente een offerte ontvangen voor de dan uit te voeren werkzaamheden. Deze offerte dient onvoorwaardelijk te zijn gebaseerd op de in de overeenkomst gecontracteerde eenheidstarieven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**21**

**Onderwerp:**

PvE 1.6 Algemene functionaliteit ei 32

**Vraag:**

Wij verzoeken u te bevestigen dat de verplichting tot kosteloze medewerking aan toekomstige contant-betaalsystemen uitsluitend ziet op redelijke ondersteuning en afstemming, en niet op het kosteloos ontwikkelen, testen en onderhouden van nieuwe maatwerkkoppelingen met nog onbekende systemen van derden?

**Antwoord:**

De verplichting tot kosteloze medewerking aan het tot stand brengen van koppelingen met toekomstige contant-betaalsystemen, zoals vermeld in Eis 32 van het Programma van Eisen, ziet

op de technische ondersteuning en het inzichtelijk maken van eventuele bijkomende kosten ter voorbereiding van die aanbesteding, conform Eis 30 van het Programma van Eisen en de Beschrijving van de opdracht in de Inschrijvingsleidraad. Dit omvat niet het kosteloos ontwikkelen, testen en onderhouden van nieuwe maatwerkkoppelingen met onbekende systemen van derden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
22**Onderwerp:**

PvE 1.6 Algemene functionaliteit eis 29

**Vraag:**

De eis stelt dat het systeem moet kunnen koppelen met twee contant-betaalautomaten van de gemeente. Kunt u aangeven welk merk en type door deze automaten worden ondersteund? Deze informatie is noodzakelijk om de haalbaarheid van de koppeling te kunnen beoordelen en de benodigde integratie-inspanning correct in te schatten.

**Antwoord:**

"Gunnebo Safepay Station  
Gunnebo Safepay Coin Recycler  
Gunnebo Safepay Note Recycler  
Gunnebo Safepay Cash Transfer Unit"

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
23**Onderwerp:**

PvE Non functionele eisen 1.7

**Vraag:**

- A) Kunt u nader specificeren welke authenticatiemechanismen worden vereist voor berichtuitwisseling met externe voorzieningen?
- B) Wij gaan ervan uit dat een oplossing gebaseerd op OAuth 2.0/OpenID Connect, waarmee een gelijkwaardig of hoger beveiligingsniveau wordt gerealiseerd dan traditionele 2-factor authenticatie, aan deze eis voldoet. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

- A) Zie antwoord op vraag 10.
- B) Zie antwoord op vraag 10.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

Ref.nr.  
24

**Onderwerp:**

PvE Software 1.9

**Vraag:**

De eis noemt zowel een multi-tenant architectuur als volledige scheiding van gegevens tussen gebruikers/afdelingen. Aangezien gegevensscheiding een inherent onderdeel is van een multi-tenant architectuur, verzoeken wij u te bevestigen dat een standaard multi-tenant oplossing met aantoonbaar geborgde logische datascheiding aan deze eis voldoet.

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht bevestigt dat een standaard multi-tenant architectuur waarbij de scheiding van gegevens op logisch niveau (logical data segregation) binnen de software- en database-architectuur technisch en organisatorisch is geborgd, voldoet aan Eis 52 van het Programma van Eisen.

De eis schrijft inderdaad niet voor dat er een fysieke scheiding van databases of infrastructuur moet plaatsvinden, maar stelt als harde voorwaarde dat de gegevens van de gemeente (en eventueel verschillende afdelingen daarbinnen) te allen tijde strikt en aantoonbaar logisch gescheiden zijn van andere afnemers ('tenants') van de opdrachtnemer. De inschrijver dient in zijn aanbieding aan te tonen dat deze logische datascheiding zodanig is ontworpen en beveiligd dat ongeautoriseerde toegang tot of vermenging van gegevens technisch onmogelijk is

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

19 jun 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 06a GIBIT-2025 19.4 Geheimhouding

**Vraag:**

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 19.4 als volgt aan te passen: 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?

**Antwoord:**

Ja, de gemeente Utrecht is bereid om artikel 19.4 van de GIBIT 2025 voor deze specifieke overeenkomst als volgt te nuanceren: 'De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag met aan de gemeente Utrecht gelieerde rechtspersonen, gemeentelijke samenwerkingsverbanden en deelnemers in gemeenschappelijke regelingen waar Opdrachtgever feitelijk onderdeel van is of wordt, worden gedeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 06a GIBIT-2025 12.3 garanties

**Vraag:**

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.

**Antwoord:**

De gemeente Utrecht bevestigt dat de overmachtsregeling van artikel 20 van de GIBIT 2025 onverkort van toepassing is op de gehele overeenkomst, inclusief de garantieverplichtingen zoals bedoeld in artikel 12 en artikel 1.17 (Gebrek).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

Ref.nr.  
27

**Onderwerp:**

Bijlage 06a GIBIT-2025 10.14 i Preventief en Innovatief Onderhoud

**Vraag:**

Bent u bereid om aan artikel 10.14 i toe te voegen dat indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een onvoorziene wijziging in wet- of regelgeving voordoet, er tussen Leverancier en/of een relevant collectief van gemeenten waar Opdrachtgever deel van uit maakt, zoals een gebruikersvereniging, overleg plaatsvindt over een redelijke vergoeding voor updates/upgrades voor de overeengekomen ICT Prestatie?

**Antwoord:**

Nee, de gemeente Utrecht is niet bereid om artikel 10.14 sub i van de GIBIT 2025 aan te passen of aan te vullen met een verplichte aanvullende vergoeding voor wettelijke aanpassingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

Ref.nr.  
28

**Onderwerp:**

Bijlage 06a GIBIT-2025 9.4 Acceptatie

**Vraag:**

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.

Bent u derhalve bereid artikel 9.4 als volgt aan te passen: 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?

**Antwoord:**

Nee, de gemeente Utrecht gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging van artikel 9.4 van de GIBIT 2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**29**

**Onderwerp:**

PvE 1.12 - Eis 73

**Vraag:**

De volledige implementatie dient binnen 3 maanden na start van de overeenkomst te worden afgerond. Aangezien de kerst- en oudjaarsperiode binnen deze termijn valt, kan dit invloed hebben op de beschikbaarheid en capaciteit, mogelijk ook aan uw zijde.

Wij streven ernaar om de implementatie en inrichting zo spoedig mogelijk na de start van de implementatieperiode te voltooien, waarbij we dit bij voorkeur in de eerste 3 tot 6 weken willen afronden.

Kunt u aangeven of u bereid bent om, waar nodig, mee te bewegen in de planning teneinde gezamenlijk tot een zorgvuldige en tijdige implementatie te komen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 37

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**

PVE 1.17 Eis 150

**Vraag:**

Binnen onze oplossing wordt uitgebreide logging toegepast, waarbij alle acties worden vastgelegd, inclusief geslaagde en mislukte inlogpogingen en het gebruik van systeemfunctionaliteiten. Voor financiële handelingen is zowel reguliere logging beschikbaar als een aanvullende, separate vastlegging, waarbij onder andere wordt geregistreerd wie de handeling uitvoert, waar en wanneer. Informatie zoals het gebruikte apparaat en het resultaat van de handeling wordt vastgelegd en is herleidbaar via de logging en onderliggende registraties. Logbestanden worden beschermd en periodiek beoordeeld. Kunt u bevestigen dat bovenstaande inrichting een passende invulling vormt van de gevraagde audit- en loggingvereisten?

**Antwoord:**

De gemeente Utrecht kan in deze fase van de aanbesteding geen individuele producteigenschappen of specifieke software-architecturen vooraf formeel goedkeuren als 'passend'. Dit is ter beoordeling aan het beoordelingsteam tijdens de verificatiefase. Wel kan de gemeente Utrecht de achterliggende normatieve kaders bevestigen.

Een inrichting voldoet aan Eis 150 en de kaders van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) indien de auditlogging technisch garandeert dat:

Logbestanden en de audit trail achteraf op geen enkele wijze (direct of indirect) gemuteerd, gewist of gemanipuleerd kunnen worden (niet-muteerbaarheid);

Financiële transacties en systeemwijzigingen onomstotelijk en in samenhang herleidbaar zijn naar een specifiek en uniek natuurlijk persoon (geen generieke beheerdersaccounts zonder individuele herleidbaarheid);

De logging voldoet aan de eisen van Role Based Access Control (RBAC) en de integriteit van de logbestanden periodiek en aantoonbaar wordt gecontroleerd.

Het is aan de inschrijver om in zijn uitwerking aan te tonen op welke wijze zijn specifieke technische inrichting aan deze cumulatieve voorwaarden voldoet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
Oude pinautomaten

**Vraag:**

Op basis van welke overwegingen is hergebruik van de bestaande pinautomaten uitgesloten binnen deze opdracht, ondanks hun resterende levensduur?

**Antwoord:**

De gemeente Utrecht staat hergebruik van bestaande pinautomaten niet toe. Er blijft een verplichting om nieuwe pinautomaten te leveren.

De reden is dat alle inschrijvers een gelijke kans moeten hebben. Indien de huidige partij de bestaande pinautomaten zou mogen hergebruiken, zou deze een oneerlijk financieel voordeel genieten qua kosten en qua implementatie. Dit zou de overige inschrijvers op onaanvaardbare wijze benadelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
Hardware garantie

**Vraag:**

Kunt u toelichten op basis van welke objectieve criteria wordt vereist dat de hardware een minimale levensduur van 10 jaar heeft, en hoe deze eis proportioneel wordt geacht in relatie tot de snelle technologische ontwikkelingen, de gebruikelijke economische en technische levensduur van hardware en de beperkte ondersteuningstermijnen vanuit fabrikanten?

Tevens merken wij op dat gedurende een periode van 10 jaar relevante wijzigingen in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld op het gebied van digitale toegankelijkheid of veiligheid) te verwachten zijn, waardoor vervanging of aanpassing van hardware noodzakelijk kan worden om compliant te blijven.

Gelet hierop verzoeken wij u deze eis te laten vervallen, dan wel te bevestigen dat inschrijvers mogen uitgaan van een marktconforme levensduur, mits de continuïteit van de dienstverlening en naleving van geldende wet- en regelgeving gedurende de contractperiode geborgd is.

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht hecht grote waarde aan duurzaamheid, circulariteit en een verantwoorde omgang met kapitaalgoederen, hetgeen aansluit bij haar maatschappelijke inkoopambities. De eis van een beoogde technische levensduur van 10 jaar (Eis 41) is gesteld om vroegtijdige afschrijving en onnodige elektronische verspilling tegen te gaan.

De gemeente begrijpt de zorgen van de inschrijver omtrent de dynamische markt en veranderende certificeringseisen (zoals PCI-DSS en digitale toegankelijkheid). Zoals reeds verduidelijkt in het antwoord op vraag 18, wordt deze eis geïnterpreteerd als een beoogde technische levensduur voor zover dit niet wordt beperkt door externe wet- en regelgeving, gewijzigde PCI-certificeringen, stringente beveiligingsstandaarden of dwingende eisen vanuit betaalnetwerken. Indien vervanging tussentijds noodzakelijk is om te voldoen aan gewijzigde wet- en regelgeving, zal dit conform de herzieningsclausule en in goed overleg tussen partijen worden opgelost. De gemeente is derhalve niet bereid de eis te laten vervallen, maar bevestigt de genuanceerde interpretatie zoals hierboven en in vraag 18 beschreven.

Daarnaast sluiten nieuwe automaten beter aan op de contractduur van maximaal 10 jaar. De huidige automaten zijn al in gebruik en zouden bij hergebruik te oud worden tegen het einde van de looptijd. Nieuwe automaten zorgen daarom voor een betrouwbare en toekomstbestendige oplossing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad is geen ruimte voor de jaarlijkse licentiekosten van de software. Kan de gemeente Utrecht aangegeven hoe dit aangeboden dient te worden en het prijzenblad hier mogelijk op aanpassen?

**Antwoord:**

De structuur van het prijsinvalformulier (Bijlage 8) is leidend voor de prijsvergelijking. In het prijsinvalformulier is de softwarelicentiestructuur gekoppeld aan de afzonderlijke componenten (de vaste en mobiele pinautomaten).

Onder de sectie ""Maandelijkse Licentie kosten"" dient u de licentiekosten per maand per pinautomaat op te geven. Onder de sectie ""Jaarlijkse kosten"" dient u eventuele overige jaarlijkse vaste kosten per pinautomaat op te geven. Dit cumuleert naar de totale kosten voor de kassa-applicatie. Indien u een vaste, centrale jaarlijkse licentieprijs hanteert die niet direct per terminal splitst, dient u deze kosten naar rato om te rekenen naar de 45 vaste en 1 mobiele pinautomaat en deze in de daarvoor bestemde grijs gemarkeerde velden in te vullen. Indien een bepaald veld voor uw prijsmodel niet van toepassing is, vult u daar ""€ 0,00"" of niets in (hetgeen conform de opmerkingen op het prijzenblad als € 0,00 wordt gewaardeerd). Het prijsinvalformulier zal op dit punt niet worden aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Vraag inzake eisen 173 t/m 209 (informatieobjecten, metagegevens, archivering en recordsmanagement)

**Vraag:**

In de paragrafen Toegangsbeheer en beveiliging, Inwinning, Opname, Metagegevensbeheer, Opslag, Validatie, Bevriezen, Zoeken, Vernietiging en Verantwoording worden zeer uitgebreide en vergaande eisen gesteld aan het beheer van informatieobjecten, metagegevens, archivering, bewaartermijnen, vernietigingsprocessen en recordsmanagement.

Deze eisen corresponderen inhoudelijk met de functionaliteit van een documentmanagementsysteem (DMS), recordsmanagementapplicatie (RMA) of zaakstelsel en vallen naar onze mening buiten de reikwijdte van een kassa-applicatie voor burgerzaken. In de gemeentelijke praktijk worden deze verantwoordelijkheden bovendien belegd in reeds aanwezige voorzieningen voor zaak-, document- en archiefbeheer.

Wij gaan er daarom vanuit dat eisen 173 t/m 209 niet bedoeld zijn als verplicht onderdeel van de gevraagde kassa-applicatie, maar als eisen die buiten de scope van deze opdracht vallen en door bestaande gemeentelijke systemen worden afgedekt.

Kunt u expliciet bevestigen dat:

de kassa-applicatie niet hoeft te voldoen aan de eisen 173 t/m 209 voor zover deze betrekking hebben op informatieobjectbeheer, metagegevensbeheer, archivering en recordsmanagement, en niet wordt verwacht dat de kassa-applicatie zelfstandig fungeert als DMS, RMA of archiefvoorziening met ondersteuning van onder andere metadata-hiërarchie, bewaartermijnen, archiefacties en vernietigingsprocessen?

Bij uitblijven van een dergelijke bevestiging verzoeken wij u te motiveren op welke wijze deze eisen proportioneel en functioneel verbonden zijn aan de gevraagde kassa-oplossing.

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht kan gedeeltelijk meegaan in de redenering van de inschrijver, maar benadrukt dat de kassa-applicatie wel degelijk aan specifieke basisverplichtingen omtrent informatiebeheer moet voldoen. De kassa-applicatie fungeert inderdaad niet als een primair Document Management Systeem (DMS) of Records Management Applicatie (RMA). De primaire archivering en zaaksgewijze opslag vinden plaats in de omliggende gemeentelijke systemen (zoals de Burgerzakenapplicatie / het zaakstelsel).

Echter, de kassa-applicatie genereert en verwerkt zelfstandig unieke transactiegegevens, financiële logbestanden en audit trails die gedurende de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar (Eis 27) integer, onwijzigbaar, zoekbaar en exporteerbaar moeten blijven. De eisen 173 t/m 209 zijn van toepassing voor zover deze betrekking hebben op de data die binnen de kassa-applicatie zelf wordt gegenereerd en opgeslagen (zoals transactiehistorie en audit trails). De applicatie moet deze specifieke gegevens conform de Archiefwet 2026 en de GIBIT 2025 (Artikel 33) op een gestructureerde wijze kunnen beheren, exporteren en – na het verstrijken van de termijn of bij de

exit – gecontroleerd kunnen vernietigen (Eis 15). De eisen zijn derhalve proportioneel en onverkort van toepassing op de binnen de applicatie opgeslagen data-objecten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Eis 77

**Vraag:**

In eis 77 wordt gesteld dat opdrachtnemer functionele en technische tests uitvoert bij elke release en/of update.

Wij gaan ervan uit dat deze eis ziet op interne testen door opdrachtnemer en niet op aanvullende verplichtingen richting de opdrachtgever bij iedere release.

Gezien het SaaS-karakter van de oplossing worden updates en releases doorlopend en centraal uitgerold.

Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer na het uitvoeren van eigen testen gerechtigd is releases direct door te voeren in productie, zonder voorafgaande acceptatie of goedkeuring per release door opdrachtgever?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht kan dit niet in deze absolute zin bevestigen. Hoewel de gemeente het SaaS-karakter en het doorlopend centraal uitrollen van updates erkent, mag de operationele continuïteit aan de 45 balies van de afdeling Burgerzaken nimmer in gevaar worden gebracht door onvoorziene systeemwijzigingen.

In lijn met de GIBIT 2025 (o.a. de artikelen 10 en 37) en Eis 148 van het PvE geldt dat de opdrachtgever voorafgaand aan een productie-release op de hoogte moet zijn van wijzigingen. Voor functionele releases geldt een aankondigingstermijn van minimaal twee weken (Eis 102). Indien er geen voorafgaande acceptatietest door de gemeente kan of hoeft te worden uitgevoerd, dient de opdrachtnemer de garantie te bieden dat een eventueel falende update op de productieomgeving binnen één (1) uur binnen kantooruren volledig kan worden teruggedraaid (rollback-voorziening). Reguliere updates dienen bovendien conform Eis 55 uitsluitend buiten openingstijden van de balies te worden uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.****37****Onderwerp:**

Eis 73

**Vraag:**

Wij begrijpen dat de implementatietermijn van 3 maanden als fataal is aangemerkt. Gezien de aard van SaaS-implementaties en de afhankelijkheden van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer, achten wij een fatale termijn niet passend.

Kunt u bevestigen dat overschrijding van de implementatietermijn niet automatisch leidt tot verzuim, maar dat eerst een redelijke termijn voor herstel wordt geboden middels een ingebrekestelling?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht komt gedeeltelijk tegemoet aan de bezwaren van de markt teneinde een haalbare en realistische planning te borgen. De fatale termijn voor de volledige implementatie en oplevering (Eis 73) wordt verruimd van drie (3) maanden naar vier (4) maanden na start van de overeenkomst.

Deze termijn van vier maanden blijft evenwel gelden als een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW en Artikel 4.2 van de GIBIT 2025. Overschrijding van deze termijn leidt derhalve van rechtswege tot verzuim, tenzij de vertraging aantoonbaar en uitsluitend is te wijten aan een tekortkoming in de medewerkingsplicht van de gemeente zelf (schuldeisersverzuim conform Artikel 4.5 GIBIT 2025).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.****38****Onderwerp:**

Eis 32

**Vraag:**

In de gestelde eis wordt van opdrachtnemer verwacht dat een werkende koppeling wordt gerealiseerd met de huidige contant#betaalautomaten van de gemeente, alsmede dat kosteloos wordt meegewerkt aan koppelingen met toekomstige contant#betaalsystemen.

Inschrijver kan bevestigen dat een koppeling met de huidige contant#betaalautomaten

gerealiseerd kan worden, mits de benodigde technische specificaties beschikbaar zijn. Ten aanzien van toekomstige content#betaalsystemen merkt inschrijver op dat op dit moment geen inzicht bestaat in de toekomstige leverancier(s), technische architectuur, beschikbare koppelvlakken en functionele eisen. Hierdoor is het niet mogelijk om de impact, complexiteit en benodigde ontwikkelinspanningen vooraf te bepalen.

Gezien deze onzekerheden kan inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos realiseren van toekomstige koppelingen.

Verzoekt aanbestedende dienst om:

deze eis aan te passen, zodat toekomstige koppelingen op basis van nacalculatie en aanvullende afspraken worden uitgevoerd, of

de eis te beperken tot de huidige content#betaalautomaten.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

Ref.nr.  
39

**Onderwerp:**

Planning

**Vraag:**

In de aanbestedingspraktijk is het gebruikelijk om na de eerste Nota van Inlichtingen een tweede vragenronde te faciliteren, zodat inschrijvers vervolgvragen kunnen stellen naar aanleiding van de gegeven antwoorden.

Daarnaast constateren wij dat de huidige planning voldoende ruimte biedt om een aanvullende vragenronde te organiseren zonder de voortgang van de aanbesteding te belemmeren.

Kunt u bevestigen dat een tweede Nota van Inlichtingen wordt georganiseerd, zodat inschrijvers de gelegenheid krijgen om vervolgvragen te stellen naar aanleiding van de eerste NvI?

**Antwoord:**

Er wordt geen tweede vragenronde georganiseerd.

Het faciliteren van een tweede vragenronde is organisatorisch niet haalbaar vanwege de geplande afwezigheid van het verwervingsteam tijdens de zomervakantie.

Bovendien leidt het doorschuiven van de planning tot een onaanvaardbare vertraging van de procedure. Hierdoor resteert onvoldoende tijd voor de noodzakelijke implementatieperiode van vier (4) maanden, waardoor de beoogde startdatum van de overeenkomst per 1 januari 2027 en de continuïteit van de publieksdienstverlening aan de balies direct in gevaar komen. De huidige planning wordt derhalve gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**40****Onderwerp:**

Servicedesk en support

**Vraag:**

Wij zijn bereid uit te gaan van de door opdrachtgever voorgestelde Service Levels. Daarbij merken wij op dat wij beschikken over een eigen, bewezen Service Level Agreement. Gezien de afhankelijkheden van onder meer derde partijen en ketenpartners, achten wij het van belang dat de nadere invulling en detaillering van de Service Levels in onderling overleg kan worden afgestemd.

Kunt u bevestigen dat deze afstemming mogelijk is, zodat de Service Levels aansluiten bij zowel de eisen van opdrachtgever als de standaard processen en werkwijze van opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De Service Levels zoals geformuleerd in paragraaf 1.14 van het Programma van Eisen (Eis 106 t/m 116) vormen de minimale prestatie-eisen waaraan de dienstverlening gedurende de gehele contractperiode onvoorwaardelijk moet voldoen. Door in te schrijven gaat de inschrijver hiermee akkoord.

De gemeente staat er in de verificatiefase (conform paragraaf 3.7 van de Inschrijvingsleidraad) voor open om de operationele en procedurele details van de Service Level Agreement (SLA) nader te bespreken, mits deze detaillering uitsluitend dient als een nadere invulling en concretisering van de gestelde eisen en op geen enkele wijze leidt tot een versoepeling of uitholling van de in het PvE vastgelegde minimale serviceniveaus en responstijden. De GIBIT 2025 (Artikel 2.5) biedt de structuur waarin de SLA als bijlage bij de Overeenkomst wordt gevoegd

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 11

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het maximumbedrag € 10.000 per kalenderjaar betreft en de tekst hierop corrigeren?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht bevestigt dat in de conceptovereenkomst onder het artikel "Boete" (Penalty) expliciet is opgenomen dat de boete gemaximeerd is tot een bedrag van € 10.000,- per kalenderjaar. De tekst in de conceptovereenkomst is op dit punt reeds correct geformuleerd ("... met een maximum van € 10.000 per kalenderjaar"). Er is derhalve geen aanpassing of correctie van de tekst noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 11

**Vraag:**

Er staat letterlijk "ongeacht de toerekenbaarheid". Dat is echt niet proportioneel.

Kunt u bevestigen dat een boete uitsluitend wordt opgelegd indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De formulering in de conceptovereenkomst is bewust gekozen om discussies over de toerekenbaarheid in eerste instantie te vermijden bij evidente afwijkingen van de voorschriften. Echter, de Gemeente Utrecht is in het kader van de redelijkheid en het proportionaliteitsbeginsel (conform de Gids Proportionaliteit) bereid te verduidelijken dat een boete niet zal worden ingeroepen indien de vertraging of tekortkoming aantoonbaar het gevolg is van overmacht aan de zijde van de opdrachtnemer (zoals gedefinieerd in Artikel 20 GIBIT 2025) of uitsluitend is veroorzaakt door een handelen of nalaten van de gemeente zelf (schuldeisersverzuim). De tekst van de overeenkomst blijft ongewijzigd, maar de toepassing zal met inachtneming van deze wettelijke en contractuele kaders van redelijkheid en billijkheid geschieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**43**

**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 11

**Vraag:**

De clausule wijkt af van het normale regime (eerst ingebrekestelling, dan verzuim).

Kunt u bevestigen dat een boete pas wordt opgelegd nadat Opdrachtnemer eerst in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn heeft gekregen, tenzij sprake is van een expliciet overeengekomen fatale termijn?

**Antwoord:**

Zie antwoorden op vraag 1 en vraag 42.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**44**

**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 11

**Vraag:**

De boete wordt opgelegd "per geval" zonder verdere afbakening.

Kunt u toelichten wat onder een "geval" wordt verstaan en of samenhangende tekortkomingen als één geval worden beschouwd?

**Antwoord:**

Nee, we zien geen mogelijkheid een sluitende definitie van de woorden 'per geval' te geven en daarmee ook niet of samenhangende tekortkomingen als 1 geval worden beschouwd. Zie verder ook antwoord op vraag 42.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
45**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 11

**Vraag:**

De formulering "de in de aanbestedingsdocumenten gegeven voorschriften en/of bepalingen" is zeer ruim en onvoldoende concreet. Hierdoor is voor Opdrachtnemer niet duidelijk wanneer sprake is van een boetewaardige afwijking. Kunt u specificeren welke voorschriften en/of bepalingen onder deze bepaling vallen en bevestigen dat boetes uitsluitend worden gekoppeld aan objectief meetbare en vooraf gedefinieerde verplichtingen (bijv. SLA's/KPI's)?

**Antwoord:**

Nee, we zien geen mogelijkheid hiervoor een uitsluitende lijst op te leveren, wel kunnen we bevestigen dat boetes uitsluitend worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde verplichtingen, namelijk de verplichtingen die volgen uit de in de aanbestedingsdocumenten gegeven voorschriften en/of bepalingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
46**Onderwerp:**

Bijlage 05 conceptovereenkomst artikel 2.3

**Vraag:**

In de huidige rangorde ontbreekt een SLA, terwijl deze cruciaal is voor de concrete invulling van de dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat een SLA onderdeel zal uitmaken van de overeenkomst.

Kunt u bevestigen dat de SLA wordt toegevoegd aan de rangorde en daarbij boven de GIBIT 2025 wordt gepositioneerd, zodat specifieke afspraken over serviceniveaus prevaleren boven de algemene inkoopvoorwaarden?

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht bevestigt dat de Service Level Agreement (SLA) onderdeel zal uitmaken van de overeenkomst. In de rangorde van documenten (zoals opgenomen in artikel 2.3 van de conceptovereenkomst) is onder punt 5 de Inschrijvingsleidraad inclusief bijbehorende documenten (waar het PvE met de Service Levels onder valt) gepositioneerd boven de GIBIT 2025 (punt 6).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

Ref.nr.  
47

**Onderwerp:**

Leidraad 5.2 Gunningscriteria

**Vraag:**

"De huidige beperking van 2 A4 per gunningscriterium biedt onvoldoende ruimte om de gevraagde inhoud deugdelijk en toetsbaar uit te werken. Voor een kwalitatief goede beantwoording is naar onze inschatting minimaal 5 A4 nodig voor gunningscriteria 1 en 2 en 8 A4 voor gunningscriterium 3.

Wij verzoeken u daarom de maximale omvang per criterium te verruimen."

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst komt deels tegemoet aan dit verzoek om inschrijvers voldoende ruimte te bieden voor een kwalitatieve en toetsbare uitwerking. De maximale omvang voor de kwalitatieve gunningscriteria wordt als volgt verruimd:

Gunningscriterium 1 en 2: Maximaal 4 A4-pagina's per criterium.

Gunningscriterium 3 (Implementatie): Maximaal 4 A4-pagina's.

De overige vormvoorschriften (lettertype Arial, minimale tekstgrootte 10 punten) blijven ongewijzigd van kracht. De Inschrijvingsleidraad wordt op dit punt aangepast.

Zie ook antwoord op vraag 50

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Leidraad 1.3 Social Return

**Vraag:**

"In de aanbestedingsstukken wordt een SROI#verplichting van 5% gehanteerd. Dit percentage achten wij niet proportioneel voor de aard en omvang van de opdracht en wijkt af van het in de markt gebruikelijke percentage van 2%.

Wij verzoeken u het SROI#percentage te heroverwegen en vast te stellen op maximaal 2%."

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

SaaS

**Vraag:**

Opdrachtnemer onderschrijft het uitgangspunt van eis 48 dat de oplossing als Software as a Service (SaaS) wordt geleverd. Daarbij merken wij op dat een SaaS architectuur niet noodzakelijkerwijs betekent dat alle functionaliteit volledig browsergebaseerd is.

Voor kassatoepassingen met geïntegreerd betaalverkeer gelden specifieke beveiligings- en certificeringseisen voor de communicatie met betaalterminals. Door de beveiligingsmechanismen van moderne webbrowsers is rechtstreekse aansturing van lokaal aangesloten betaalterminals veelal niet mogelijk. In de praktijk wordt daarom regelmatig gebruikgemaakt van een aanvullende clientcomponent of lokale service voor de communicatie met randapparatuur.

Wij begrijpen eis 48 zo dat geen lokale server- of middlewarevoorzieningen benodigd zijn voor het functioneren van de oplossing en dat applicatiebeheer, gegevensopslag, configuratie en updates centraal vanuit de SaaS omgeving worden geleverd.

Kan opdrachtgever bevestigen dat een SaaS oplossing die voor de integratie met betaalterminals gebruikmaakt van een beveiligde clientcomponent op het werkstation, zonder inzet van lokale

serverinfrastructuur of aanvullende middleware, voldoet aan de doelstelling van eis 48? Daarnaast verzoeken wij te bevestigen dat eis 50 en eis 51 niet zo moeten worden geïnterpreteerd dat alle functionaliteit, inclusief betaalterminalintegratie, uitsluitend via browsertechnologie beschikbaar moet zijn, indien dit vanuit beveiligings-, certificerings- of technische overwegingen niet gebruikelijk of wenselijk is.

**Antwoord:**

De Gemeente Utrecht verwijst naar het antwoord op vraag 15 en bevestigt de interpretatie van de inschrijver. De doelstelling van Eis 48 (SaaS) is dat de kern van de kassasoftware (inclusief applicatiebeheer, data-opslag, configuratie en updates) centraal vanuit een gehoste cloud-omgeving binnen de EER wordt geleverd, zonder dat de gemeente lokale serverinfrastructuur of zware lokale middleware hoeft te beheren.

De gemeente begrijpt en accepteert dat voor de fysieke aansturing en beveiligde communicatie met lokaal aangesloten randapparatuur (zoals de 45 vaste pinautomaten en de Epson TM-T20III bonprinters) een lichte, beveiligde clientcomponent, agent of connector op het lokale werkstation van de balimedewerker noodzakelijk kan zijn vanwege PCI-certificeringseisen en browserbeperkingen. Dit doet geen afbreuk aan het SaaS-karakter en voldoet aan de doelstelling van Eis 48, 50 en 51, mits de inschrijver deze lokale componenten en de bijbehorende systeemvereisten en beheerconsequenties expliciet en transparant beschrijft in zijn inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken

**Ref.nr.**  
**50**

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad 5.2.3 Gunningscriterium 3: Implementatie

**Vraag:**

Voor het onderdeel implementatie mag maximaal 2 A4-pagina's omvatten (exclusief een eventueel voorblad en inhoudsgave).

Is het toegestaan om de implementatieplanning als een afzonderlijke bijlage in A3-formaat op te nemen, waarbij deze bijlage niet meetelt in het maximum van 2 A4-pagina's?

**Antwoord:**

Ja, dit is toegestaan. Om inschrijvers de ruimte te bieden hun implementatieplanning visueel en gedetailleerd in te richten, mag de planning als afzonderlijke bijlage op A3-formaat (maximaal 1 pagina) worden geüpload. Deze bijlage telt niet mee voor het paginalimiet van maximaal 4 A4-pagina's voor de tekstuele uitwerking van Gunningscriterium 3. Let op: deze A3-bijlage mag uitsluitend de planning (bijvoorbeeld een Gantt-chart of mijlpalenschema) bevatten; eventuele tekstuele toelichtingen op de planning binnen deze bijlage worden niet meegeleverd aan het beoordelingsteam of buiten beschouwing gelaten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

1 jul 2026

**Percelen:**

P1 Kassa-applicatie Burgerzaken