


Nota van Inlichtingen I

Levering, implementatie, hosting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een nieuw zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak

Uitgevoerd door : EPSA Procurement, Lieke Hekers en Mitchel Venmans
In opdracht van : LBIO Rotterdam
Datum : 2 juli 2026
Versie : Versie 1.0



Betreft	Nota van Inlichtingen I	Datum	2 juli 2026
Van	LBIO Rotterdam	Ref.	010557/LH
Project	Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de levering, implementatie, hosting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een nieuw zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het beschrijvend document. Dit houdt in dat de antwoorden die in dit document worden gegeven op de gestelde vragen prevaleren boven het gestelde in het beschrijvend document. De vragen van een voorgaande nota van inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd. Daar waar de antwoorden strijdig zouden zijn, geldt voor dat deel het antwoord met het hoogste nummer.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	BD 2.2	Onder het kopje "Herzieningsclausule" behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om eisen toe te voegen dan wel te wijzigen indien wettelijke vereisten daar aanleiding toe geven en dat de kosten voor het doorvoeren daarvan voor Inschrijver zijn. Gegadigde heeft geen enkele invloed op wijzigingen in wettelijke vereisten, kan deze op voorhand niet inschatten of begroten en ook niet het risico inprijzen. Wijzigende wettelijke vereisten zijn primair het risico van de Opdrachtgever en vallen onder de wijzigingsprocedure. Gegadigde verzoekt derhalve om deze passage geheel te verwijderen.
Antwoord	Het LBIO ziet geen aanleiding om deze passage te verwijderen. Met deze clausule wil het LBIO waarborgen dat het systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Van de inschrijver mag worden verwacht dat de hiervoor noodzakelijke aanpassingen worden doorgevoerd. Indien eventuele aanpassingen enkel voor het LBIO van toepassing zijn, zullen deze in onderling overleg tussen partijen worden verdeeld. De herzieningsclausule is niet bedoeld voor uitbreidingen van de scope van de opdracht of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	BD 2.2	Betreffende het laatste punt onder het kopje "Herzieningsclausule". Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de mogelijkheid om kosten op te nemen onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen" uitsluitend van toepassing is op wensen waarvoor de Inschrijver "Nee" heeft geantwoord in Bijlage 6.A? En dat het dus niet is toegestaan kosten op te nemen voor Eisen (Must have) en Wensen die met Ja zijn beantwoord?
Antwoord	Ja, dat klopt. Onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen" kunnen uitsluitend kosten worden opgenomen voor onderdelen die geen deel uitmaken van de standaard aangeboden oplossing. Voor de Eisen (Must haves) en Wensen die met "Ja" zijn beantwoord, mogen geen aanvullende kosten worden opgenomen. Zie tevens paragraaf 5.4.1.2 van het beschrijvend document.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	BD 2.2	Onder het kopje "Buiten scope" staat dat de financiële stromen omtrent Inkoop en HR geen onderdeel van de overeenkomst zijn. Waarom niet? En in welk systeem worden deze financiële stromen dan wel verwerkt?
Antwoord	Het LBIO heeft gekozen om de secundaire financiële stromen (interne boekhouding) bewust buiten het primaire zaaksysteem te houden. Momenteel is er een project bezig om de boekhouding naar de cloud te brengen. Zodra bekend welke leverancier het boekhoudpakket gaat leveren zal het LBIO dit bekend maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	BD 2.5	Aanbestedende dienst stelt dat aan voornoemde raming geen rechten kunnen worden ontleend voor de toekomst. In het prijzenblad (Bijlage 5) wordt gesteld dat de eenmalige kosten niet meer dan 450.000 euro mogen bedragen en de jaarlijkse kosten voor 6 jaar niet meer dan 1.500.000. Dat klinkt als harde plafondbedragen. Kan aanbestedende dienst nader toelichten of er al dan niet een prijsplafond van toepassing is en hoe zich dat verhoudt tot de raming in paragraaf 2.5?
Antwoord	Ja, er is wel degelijk sprake van een prijsplafond. Deze plafondbedragen zijn voortgekomen uit de raming die uit de marktconsultatie naar voren is gekomen. Overschrijding van deze plafondbedragen is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	BD 3.1	Aanbestedende dienst stelt dat algemene voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand worden gewezen. Gegadigde maakt gebruik van een standaard SaaS-oplossing die gepaard gaat met standaard (licentie)voorwaarden. In de ARBIT modelovereenkomst biedt artikel 9.2 ook ruimte om licentievoorwaarden van toepassing te verklaren. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst om contractueel de ruimte te bieden om de standaard (licentie)voorwaarden van de standaard SaaS-oplossing van toepassing te laten zijn.
Antwoord	Akkoord. Artikel 2.2 van bijlage 7.A Concept overeenkomst zal als volgt worden aangepast: De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde: <ol style="list-style-type: none"> 1) dit document; 2) de Verwerkersovereenkomst (BIJLAGE Verwerkersovereenkomst); 3) de Voorwaarden (BIJLAGE Voorwaarden); 4) het Bestek (BIJLAGE Bestek); 5) de definitieve Service Level Agreement incl. de communicatiewijzer en DAP 6) de overige Bijlagen 7) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Offerte inclusief eventuele licentie- of SaaS voorwaarden en alle bijlagen en annexen. 8) het Exit-plan. 	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	BD 4.3.2.2	Gegadigde beschikt over een ISAE 3402 type II assurance rapportage. Vanwege de auteursrechten van de auditor en de zeer vertrouwelijke informatie kan en mag dit rapport uitsluitend worden gedeeld met bestaande klanten van de oplossing, die ook daadwerkelijk van de oplossing gebruik hebben gemaakt in de rapportageperiode. Gegadigde kan als alternatief wel een extract opleveren waarmee de inhoud en het bestaan van het rapport kan worden aangetoond. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst te bevestigen dat een extract van een ISAE 3402 type II auditrapport kan dienen als bewijs.
Antwoord	Akkoord, een extract van de ISAE 3402 type II assurance rapportage mag dienen als bewijs. Het LBIO behoudt zich het recht voor om na ondertekening van de overeenkomst alsnog het volledige assurance rapportage te ontvangen van inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Bijlage 6.A	Must have heeft als betekenis “minimaal aanwezig bij Inschrijving en Go-Live”. Er zijn veel Must have's die niet per definitie al bij Inschrijving aanwezig kunnen zijn zoals bepaalde integraties met software van derden. Het is juist het doel van implementatie om te ervoor te zorgen dat de standaard oplossing voldoet aan de gestelde eisen en de wensen die met Ja zijn beantwoord. Gegadigde verzoekt derhalve om de definitie van Must have aan te passen.
Antwoord	De gevraagde koppelingen dienen minimaal aanwezig te zijn bij go-live anders kan het LBIO haar werk niet uitvoeren. De definitie wordt als volgt aangepast: Must have = minimaal aanwezig bij go-live en aantoonbaar bij POC. Wel moet de inschrijver bij inschrijving kunnen aantonen de koppeling te kunnen maken. Het is aan inschrijver om aan te tonen dat er werkende koppelingen (op welke veilige methodiek dan ook) zijn met externe bronnen, zoals de berichtenbox, het te kiezen finance systeem, etc.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 6.A, 01.04 t/m 01.18	Gegadigde verzoekt om voor de eisen/wensen 01.04 t/m 01.18 een toelichting te geven op de gewenste wijze van functionele en technische integratie.
Antwoord	De meeste koppelingen zullen te maken zijn via API's. Het LBIO kan niet bepalen hoe de inschrijver de koppeling moet maken. Indien nodig kan het LBIO contacten tussen inschrijver en de gewenste dienst opzetten.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 6.A, 01.22	Gegadigde verzoekt om de eis te herformuleren naar “Het systeem moet AVG compliant in te richten zijn”. De reden is dat een systeem nooit AVG compliant kan zijn. Opdrachtgever is verwerkersverantwoordelijke en die bepaalt welke gegevens op welke wijze worden verwerkt. Het systeem moet natuurlijk wel de functionaliteit bevatten die nodig is om het systeem AVG compliant in te richten.
Antwoord	Akkoord. Must Have 01.22 wordt aangepast van: Het systeem moet AVG compliant zijn. naar: Het systeem moet AVG compliant in te richten zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bijlage 6.A, 01.29	Gegadigde begrijpt eis 01.29 niet. Voor zover bekend keurt de overheid geen AI-toepassingen goed. Wel is er wet- en regelgeving die eisen stelt aan de toepassing van AI. Ook het commentaar “Systeem moet AI funct.hebben” zegt op zichzelf niets. Gegadigde verzoekt om een nadere toelichting/duiding van deze eis.
Antwoord	<p>Zie tevens beantwoording van vraag 37 & 70.</p> <p>Het LBIO is gebonden aan de door de Rijksoverheid opgestelde beperkingen van inzet van AI. Daarbij moet gekeken worden naar risicoclassificatie, dataminimalisatie, geen publiek of onbeveiligde AI modellen gebruiken, omgeving of leveranciers kiezen die garanderen dat data binnen de EU blijft en versleuteld is etc. AI modellen met minimale gegevens verwerking en sterke bescherming van persoonsgegevens.</p> <p>De gebruikte AI functionaliteit moet binnen de kaders van de Rijksoverheid kunnen opereren. Denk daarbij aan dataminimalisatie, geen publiek of onbeveiligde AI modellen gebruiken, omgeving of leveranciers kiezen die garanderen dat data binnen de EU blijft en versleuteld is. Functionaliteit is aan de inschrijver om te demonstreren. Wens van het LBIO is om de medewerkers te ondersteunen en repetitieve handeling te automatiseren.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bijlage 6.A, 01.30	Wat verstaat aanbestedende dienst onder “het systeem moet embedded kunnen worden binnen het Microsoft landschap van opdrachtgever”?
Antwoord	Het systeem moet gekoppeld kunnen worden met het Microsoft landschap welke het LBIO nu heeft. Momenteel is dit nog AD onprem. Het LBIO is bezig met een hybrid omgeving welke uiteindelijk volledig Cloud moet zijn. Hier dient de inschrijver rekening mee te houden.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Bijlage 6.A, 02.10	Bedoeld aanbestedende dienst wellicht de Europese Economische Ruimte (EER) in plaats van de EEG?
Antwoord	Nee, het LBIO bedoelt de EEG, Europese Economische Gemeenschap. De EEG omvat alle lidstaten van de Europese Unie (EU).	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage 6.A, 02.11	De formulering van deze eis lijkt meer op een mededeling of stelling dan op een eis. Wat wordt nu precies van opdrachtgever verwacht en wat wordt met het commentaar “Inzage van die rapporten ter beoordeling” bedoeld?
Antwoord	Inschrijver dient te voldoen aan de wettelijke kaders, standaarden, richtlijnen ed. zoals opgenomen in Must Have 02.11. Met inzage van die rapporten ter beoordeling wordt bedoeld dat een certificaat of rapport overlegd kan worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 6.A, 02.06	Welke webformulieren worden hier bedoeld?
Antwoord	Webformulieren zoals ze nu worden gebruikt op de website van het LBIO.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 6.A, 02.17	Gegadigde verzoekt om “met evenredige afschaling van kosten” te verwijderen. Hoe opschaling/afschaling van medewerkers wordt verrekend is een apart onderwerp.
Antwoord	De gevraagde wijziging wordt niet overgenomen. Dit betreft de kosten van licenties voor medewerkers die uit dienst zijn. Inschrijver dient in haar prijs rekening te houden met een op- en afschaling van het aantal medewerkers van (maximaal) 10% op jaarbasis. Om deze reden wordt dit onderdeel niet verwijderd.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage 6.A, 02.56	Wat wordt bedoeld met “De opdrachtnemer is SOC 2 type II compliance”?
Antwoord	Het LBIO begrijpt de vraag niet helemaal. De eis houdt in dat de inschrijver voldoet aan SOC 2 Type II. Een SOC 2 verklaring is erop gericht om zekerheid te verschaffen over de kwaliteit van uitbestede IT diensten en de structuur van een SOC 2 rapport is gelijk aan de ISAE 3402. De ISAE 3402 is als geschiktheidseis opgenomen, zie beschrijvend document paragraaf 4.3.2.2. Zie tevens de beantwoording van vraag 6.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage 6.A, 02.59	Gegadigde verzoekt deze eis te laten vervallen of om te zetten naar een formulering die aangeeft welk doel aanbestedende dienst wil bereiken, bijvoorbeeld RPO (zie ook wens 02.25). Zonder nadere kadering van wat aanbestedende dienst onder “redundantie” en “geografisch gescheiden” verstaat en met welk doel deze eis is opgenomen kan elke Gegadigde deze eis met Ja beantwoorden.
Antwoord	<p>Het kader is bedoeld dat bij een incident (lees: volledig uitval van het DataCenter) het LBIO binnen 48 uur (RTO) weer volledig kan werken met de beschikbare data van maximaal 4 uur oud (RPO) voor het incident. Waarbij het LBIO de eis heeft dat deze data dus elders “geografisch” is opgeslagen.</p> <p>Wens 02.25 is omgezet naar een Must Have en daarmee omgezet naar een eis in plaats van wens. Vanuit het principe gunnen op waarde vindt er geen herberekening van de te behalen fictieve waarde per should have / could have plaats. Hierom is in het programma van eisen, cel E69 aangepast naar ‘Ja’ voor iedere inschrijver.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage 6.A, 04.02	Wat bedoelt aanbestedende dienst met “melding”? Naar wie/wat en op welke wijze? En wat verstaat aanbestedende dienst onder een poging tot ongeautoriseerde toegang? Betreft dat ook een geautoriseerde gebruiker die zijn wachtwoord verkeerd intypt?
Antwoord	<p>Met de Should Have 04.02: “Bij een poging tot ongeautoriseerde toegang dient er een melding te worden gegenereerd” wordt bedoeld: Dit kan een logboek melding zijn die bij benadering kan worden opgehaald. Bijvoorbeeld wanneer een medewerker vijf keer zijn wachtwoord fout intypt, kan dit worden gezien als ongeautoriseerde toegang, en dient dit te worden opgenomen in het logboek. Het LBIO wil graag inzicht hebben in ongeautoriseerde toegang van buitenaf maar ook in het interne zaaksysteem. Het LBIO heeft te maken met privacygevoelige data die niet door iedereen binnen het zaaksysteem toegankelijk dient te zijn. Meldingen dienen in ieder geval aan beheerders te worden gedaan, via notificatie in het systeem, in logboek, of per mail, met de mogelijkheid om deze groep uit te kunnen breiden inclusief eindgebruiker.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage 6.A, 04.03	Wat verstaat aanbestedende dienst onder “incidenten”?
Antwoord	<p>Handelingen die buiten de “normale” handelingen worden waargenomen en hierdoor de beveiliging van informatie of systemen (mogelijk) in gevaar brengen.</p> <p>Denk hierbij aan 500 keer in proberen te loggen met verschillende wachtwoorden/ inloggen buiten Europa etc.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Bijlage 6.A, 04.12	De Opdrachtgever dient te voldoen aan de BIO 2 versie 1.3, niet de leverancier. Vanzelfsprekend dient het systeem het mogelijk te maken dat Opdrachtgever aan de BIO kan voldoen. Gegadigde verzoekt om de eis te herformuleren.
Antwoord	Must Have 04.12 wordt als volgt aangepast: De inschrijver moet ervoor zorgen dat het LBIO kan voldoen aan de vereisten van de BIO 2 versie 1.3	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Bijlage 6.A	In bijlage 6A zien we dat de hoofdstuk indeling in de rijen overgaat van hoofdstuk 4 naar 12 (rij 129-131). Missen wij hier nog rijen of is het hoofdstuknummer niet aangepast?
Antwoord	Klopt, hoofdstuk nummering is niet aangepast, dit om oude punten te herleiden naar de juiste afdeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Bijlage 9	Verder is de leesbaarheid procesoverzicht achter in bijlage 9 (demoscrypt) niet leesbaar bij vergroten. Kunt u hier een nieuwe visual van verstrekken?
Antwoord	Het procesoverzicht wordt separaat geüpload in bijlage 9.A.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	PvE (bijlage 6a) eis 01.03)	Het is ons niet geheel duidelijk of vervanging van het huidige financiële systeem, al dan niet een aparte oplossing/module 3 ^e geld beheer, geheel in scope van deze uitvraag zit. In de leidraad wordt gesteld het financiële proces over de zaak, maar daar wordt dus ook niet de financiële administratie mee bedoeld, zie ook herzieningsclausule selectieleidraad pagina 11?
Antwoord	Het zaakstelsel dient te kunnen integreren met een door opdrachtgever gebruikt financieel systeem. Idem als vraag 3 beantwoord: Momenteel is er een project bezig om de boekhouding naar de cloud te brengen. Zodra bekend welke leverancier het boekhoudpakket gaat leveren zal het LBIO dit bekend maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	PvE Bijlage 6A integraties	Kan er een schema/ visual van het applicatielandschap bij LBIO worden toegevoegd, waarbij ook duidelijk wordt of de integraties die gewenst/nodig zijn eenzijdig of tweezijdig gerealiseerd dient te worden. Ook is een architectuurplaat voor ons prettig om de samenhang tussen de applicaties en de meegeleverde processchema's te beoordelen.
Antwoord	Op dit moment heeft het LBIO geen schema of architectuurplaat actief. Alle koppelingen moeten opnieuw gebouwd worden vanuit het nieuwe systeem. Bestaande koppelingen kunnen niet gebruikt worden, dit zijn oude, handmatige gebouwde koppelingen. Het LBIO heeft geen voorkeur hoe koppelingen worden gerealiseerd, zij gaat daarbij mee met de standaard van de inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	§2.2 Gewenste situatie	Het LBIO geeft aan voorkeur te hebben voor een gefaseerde implementatie, maar staat open voor alternatieven. Kan LBIO aangeven welke procesdomeinen prioriteit hebben voor een eerste livegang en welke onderdelen eventueel in een latere fase mogen worden gerealiseerd?
Antwoord	De eisen opgenomen als Must have zijn vereisten en hebben prioriteit boven de andere eisen. Deze Must have eisen dienen derhalve bij eerste livegang (moment van go-live) gerealiseerd te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	§2.2 Migratie	Kan LBIO inzicht geven in de verdeling van de circa 15.000 actieve dossiers (actief, slapend, afgesloten, internationaal, interventie, inning) zodat inschrijvers de migratie-inspanning beter kunnen ramen? Gezien de relatief grote onzekerheden (voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer) bij data-migraties, is ons advies om eerst een grondige analyse te doen en op basis hiervan een voorstel te doen voor de migratie-realiseratie. Is LBIO akkoord met deze aanpak en in de aanbesteding uitsluitend de uren voor migratie analyse/vooronderzoek mee te nemen?
Antwoord	Voor de migratie maakt het niet uit waar het dossier in het systeem zich bevindt. Alle circa 15.000 actieve dossiers moeten worden gemigreerd. Het LBIO heeft een traject lopen om de "afgesloten" dossiers na te lopen en te archiveren. Momenteel is het beleid dat gearchiveerde dossiers niet worden gemigreerd. Het LBIO is niet akkoord om eerst een analyse te maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	§2.3 / Planning	In de planning staat "beoogde ingangsdatum overeenkomst 5 oktober 2026", terwijl definitieve gunning pas op 5 januari 2027 lijkt plaats te vinden. Kunt u deze ogenschijnlijke tegenstrijdigheid toelichten?
Antwoord	Excuses, dit betreft een foutieve opname. De beoogde ingangsdatum is tevens op 5 januari 2027.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	§2.3	Welke capaciteit (business experts, key-users, proceseigenaren) stelt LBIO beschikbaar gedurende de implementatie- en testfase?
Antwoord	<p>Er is vanuit het LBIO commitment gegeven op 8-12u per week per lid voor de leden van de projectgroep.</p> <p>In de projectgroep vanuit het LBIO zijn 10 medewerkers opgenomen met functies uit technisch beheer, functioneel beheer, coördinatoren en afdelingsverantwoordelijken (kwaliteit, alimentatie, internationaal).</p> <p>Vanuit elke afdeling kunnen 1-2 medewerkers aansluiten bij de projectgroep op basis van de impact.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	§2.2 Processchema's	Mogen leveranciers bestaande processen inhoudelijk herontwerpen indien dit leidt tot aantoonbare efficiencyverbeteringen, of dienen de huidige processen grotendeels één-op-één te worden ondersteund?
Antwoord	Het LBIO wenst met het nieuwe zaakstelsel efficiëntie te verbeteren. Indien inschrijver het proces kan verbeteren door middel van herontwerp, is dit toegestaan als dit binnen het wettelijk kader van het LBIO is toegestaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	§2.2 Gewenste situatie	Kunt u nader specificeren wat precies wordt verstaan onder "financiële stroom rondom de zaak"? Welke functies moeten minimaal onderdeel zijn van de oplossing (subadministraties, grootboek, debiteuren, crediteuren, betaalbestanden, bankkoppelingen, reconciliatie, rapportage)?
Antwoord	Het gaat alleen om de financiële stromen welke betrekking hebben op het zaakstelsel / zaak gerelateerde stromen. Zaakstelsel mutaties zijn: factuur, inning, uitbetaling-deurwaarderkosten. Deze stromen zijn opgenomen in de processen.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Onvolledigheid/niet leesbare documenten.	Via berichtenmodule Tendered hebben we onderstaande vraag op 17/6 al ingediend: In bijlage 6A zien we dat de hoofdstuk indeling in de rijen overgaat van hoofdstuk 4 naar 12 (rij 129-131). Missen wij hier nog rijen of is het hoofdstuknummer niet aangepast? Verder is de leesbaarheid procesoverzicht achter in bijlage 9 (demoscript) niet leesbaar bij vergroten. Kunt u hier een nieuwe visual van verstrekken?
Antwoord	Zie beantwoording van vraag 21 en 22.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Eis 1.04 t/m 1.18	Kan LBIO per genoemde koppeling aangeven welke reeds bestaande API's, standaarden of leveranciers beschikbaar zijn?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 8 en 24. De meeste koppelingen zullen te maken zijn via API's. Het LBIO kan niet bepalen hoe de inschrijver de koppeling moet maken. Indien nodig kan het LBIO contacten tussen inschrijver en de gewenste dienst opzetten.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Eis 1.06 Compet&T	Welke berichten en transacties worden exact verwacht via Compet&T?
Antwoord	Via Compet&T ontvangt het LBIO de gegevens van het BRP.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Eis 1.07 UWV	Beschikt LBIO reeds over de benodigde aansluitingen en autorisaties richting UWV, of wordt verwacht dat de leverancier deze realiseert?
Antwoord	Het LBIO heeft op dit moment de contracten en autorisaties richting het UWV. Inschrijver dient deze niet te realiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Eis 1.08 t/m 1.11	Zijn de koppelingen met gemeenten, RDW, Kadaster en KvK beschikbaar via bestaande brokerdiensten of moeten rechtstreekse koppelingen worden gerealiseerd?
Antwoord	Momenteel lopen een aantal koppelingen via een brokerdienst of website van de voorziening. In de toekomst zullen deze diensten via API moeten worden gerealiseerd. Alle koppelingen moeten opnieuw gebouwd worden vanuit het nieuwe systeem. Bestaande koppelingen kunnen niet gebruikt worden. Het LBIO heeft geen voorkeur hoe koppelingen worden gerealiseerd, zij gaat daarbij mee met de standaard van de inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	§2.2 Herzieningsclausule	Kunt u bevestigen dat toekomstige koppelingen (register derden, HR-systeem, financieel systeem, internationale digitalisering) buiten de initiële implementatiescope vallen en via wijzigingsverzoeken worden uitgevoerd?
Antwoord	Must have koppelingen moeten wel beschikbaar zijn bij livegang en moeten ook onderdeel zijn van de inschrijfprijs van inschrijver. Ook de koppeling met het financieel systeem dient aanwezig te zijn bij livegang.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Eis 1.29	Wat verstaat LBIO onder "AI welke is goedgekeurd door de overheid"? Wordt hierbij verwezen naar specifieke Rijkskaders, JenV-richtlijnen of een toekomstig toetsingskader?
Antwoord	Het LBIO is gebonden aan de door Rijksoverheid opgestelde beperkingen van inzet van AI. Daarbij moet gekeken worden naar risicoclassificatie, dataminimalisatie, geen publiek of onbeveiligde AI modellen gebruiken, omgeving of leveranciers kiezen die garanderen dat data binnen de EU blijft en versleuteld is etc. AI modellen met minimale gegevens verwerking en sterke bescherming van persoonsgegevens in ieder geval.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	§2.2	Welke documenttypen moeten automatisch worden uitgelezen (grosse, beschikkingen, loonstroken, bankafschriften, etc.) en wat is het gewenste herkenningpercentage?
Antwoord	Microsoft 365 suite bestanden moeten standaard worden ondersteund. Tevens dienen gebruikelijke plaatjes, zoals JPG, GIF, PNG, JPEG worden ingelezen. Daarnaast ook standaard PDF. Nieuwe standaarden in toekomst moeten kunnen worden toegevoegd of ondersteund. Het gewenste herkenningpercentage is 95%.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Eis 13.09	Is automatische extractie van gegevens uit PDF's een harde functionele eis of mag hiervoor gebruik worden gemaakt van AI/OCR-functionaliteit met menselijke controle?
Antwoord	Van belang is dat de stukken worden herkend en ingelezen. De manier van verwerking is aan de inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Eis 4.17	Zijn er aanvullende eisen ten aanzien van sleutelbeheer (BYOK, HYOK, HSM)?
Antwoord	Nee, deze zijn er niet. Data wordt niet gedeeld met derden waar bij sleutels nodig zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	§5.3 PoC en Quicksan IB	Worden de toetsingscriteria van de Quicksan IB, risicoanalyse en pre-DPIA vooraf beschikbaar gesteld?
Antwoord	De toetsingscriteria zijn reeds opgenomen in bijlage 6.B, 6.C en 6.D	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	§5.3 PoC	Welke concrete eisen uit het PvE worden tijdens de PoC beoordeeld? De stukken spreken over een "selectie van relevante eisen". Kunt u deze selectie vooraf publiceren?
Antwoord	De door het LBIO opgestelde eisen (must-have) zijn leidraad voor de beoordeling. Tijdens de PoC wordt de inschrijver verzocht om aan te tonen aan de vereisten te kunnen voldoen. Een selectie zal op voorhand niet gepubliceerd worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	§5.3 PoC	Hoe wordt beoordeeld of de PoC "voldoende" is? Welke beoordelingscriteria en wegingen worden toegepast?
Antwoord	<p>Must have zijn vereisten bij livegang en dienen bij de PoC aanwezig te zijn. De PoC zal ingaan op de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Casussen demo (o.b.v. demoscrypt) Bij inning: loonbeslag en deurwaarder Geautomatiseerd achterstandsberekening <p>Het LBIO voert tijdens/na de PoC fase een Quick-scan IB, risicoanalyse, en (pre)DPIA uit, conform BIO versie 1.3 als onderdeel van het programma van eisen en wensen. De inschrijver dient te voldoen aan dit verplicht normenkader alvorens tot definitieve gunning kan worden overgegaan. Indien de PoC niet als voldoende wordt beoordeeld, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende inschrijver alsnog uit te sluiten en de gunningsbeslissing te heroverwegen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	§5.3 PoC	Mag tijdens de demo/PoC gebruik worden gemaakt van configuratie, mock-data en standaardproductfunctionaliteit die nog niet volledig geconfigureerd is voor LBIO? Denk bv. ook aan een DigiD koppeling die in een demo situatie wat lastiger te tonen is.
Antwoord	Het LBIO is akkoord met het tijdens de demo/PoC gebruik maken van configuratie, mock-data en standaardproductfunctionaliteit die nog niet volledig geconfigureerd is voor LBIO. Functionaliteit moet worden aangetoond.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Eis 1.19	Hoe beoordeelt LBIO het principe van "eenmalige invoer/opslag en meervoudig gebruik" wanneer integraties met gespecialiseerde componenten worden ingezet?
Antwoord	De vraag is niet geheel duidelijk. Van belang is dat data niet veelvuldig ingevoerd hoeft te worden, maar op verschillende plekken kan worden gebruikt. Indien de vraag is welke data leidend is, moet dat de gespecialiseerde data zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	§2.2	Indien procesoptimalisatie leidt tot afwijking van de huidige werkwijze, prevaleert dan de standaardfunctionaliteit van het systeem of de huidige werkwijze van LBIO?
Antwoord	Het LBIO staat open voor proceswijziging mits dit aantoonbaar efficiënter en eenvoudiger is. Proceswijziging moet wel binnen wettelijke kaders vallen en zijn toegestaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	§2.2 Herzieningsclausule	Kunt u bevestigen dat wijzigingen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving die substantieel buiten de huidige functionele scope vallen, via een wijzigingsprocedure worden uitgevoerd en niet volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer komen?
Antwoord	Nee, dat kan het LBIO niet bevestigen. Met deze clause wil het LBIO waarborgen dat het systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Van de inschrijver mag worden verwacht dat de hiervoor noodzakelijke aanpassingen worden doorgevoerd. Indien eventuele aanpassingen enkel voor het LBIO van toepassing zijn, zullen deze in onderling overleg tussen partijen worden verdeeld. De herzieningsclausule is niet bedoeld voor uitbreidingen van de scope van de opdracht of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	§2.2 Herzieningsclausule	In de stukken staat dat kosten voor updates/upgrades vanwege gewijzigde wetgeving voor rekening van inschrijver zijn. Kunt u aangeven waar de grens ligt tussen regulier onderhoud en nieuwe functionaliteit?
Antwoord	Zie beantwoording van vraag 47. Als voorbeeld worden aanvullende koppelingen gezien als nieuwe functionaliteit. Het LBIO kan op voorhand geen grens aangeven tussen regulier onderhoud en nieuwe functionaliteit. Dit is afhankelijk van de betreffende wijziging. Zoals aangegeven in het antwoord op eerdere vragen over de herzieningsclausule, ziet deze clause op noodzakelijke aanpassingen om het systeem te laten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving binnen de scope van de opdracht. Indien wijzigingen leiden tot een uitbreiding van de scope van de opdracht of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten, zullen deze via de gebruikelijke wijzigingsprocedure worden behandeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
49.	§2.5 Omvang opdracht	De geraamde implementatiekosten (€450.000) en jaarlijkse kosten (€250.000) lijken beperkt gezien de omvang van de uitvraag, migratie, financiële component en doorontwikkeling. Kan LBIO bevestigen dat deze bedragen uitsluitend indicatief zijn en geen budgetplafond vormen?
Antwoord	Nee, deze bedragen zijn niet indicatief. Het LBIO bevestigt dat deze bedragen als plafondbedragen gesteld zijn. Deze bedragen zijn voortgekomen uit de raming die uit de marktconsultatie naar voren is gekomen. Overschrijding van deze bedragen is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Eis 12.13	Geautomatiseerd loonbeslag is als "Could Have" opgenomen. Is het toegestaan deze functionaliteit via roadmap na livegang te realiseren?
Antwoord	Must have = minimaal aanwezig bij Go-Live en aantoonbaar bij POC. Could Have heeft de preferentie om tijdens livegang aanwezig te zijn, maar is geen vereiste en kan via roadmap.	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Eis 1.04	Leverancier beschikt met de oplossing over een standaard koppeling met MS SharePoint en vanuit de oplossing is het mogelijk om documenten te openen, wijzigen, verwijderen in Word of andere MS-toepassingen. We beschikken niet over een standaard koppeling met Teams. Is het mogelijk dit deel uit de eis te laten vervallen, en zo niet, kan LBIO aangeven wat er verwacht wordt t.a.v. de koppeling met Teams en OneDrive?
Antwoord	De SharePoint koppeling is van belang. Het is niet de bedoeling om via het zaakstelsel gesprekken via Teams te voeren of eigen documenten te delen. Het is van belang dat er gekoppeld kan worden aan de Microsoft Suite. Het is niet bedoeld om gesprekken of documenten te delen met klanten via Teams. Het gaat in deze eis om Word, Excel, Powerpoint, Outlook, Sharepoint als belangrijkste.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Eis 1.04 t/m 1.18	Kan LBIO aangeven welke koppelingen minimaal in het voorstel moeten worden meegenomen? Dit gezien een aantal koppelingen op 'Must' staan, een aantal op 'Should' en 'Could'.
Antwoord	Alle koppelingen geclassificeerd met 'Must Have' dienen in het voorstel te worden meegenomen en zijn vereist bij livegang. Alle overige koppelingen in het eisenpakket zijn gewenst. Niet alle koppelingen zijn echter vereist tijdens de live gang. Deze kunnen ook via een roadmap worden geïmplementeerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Eis 2.10	Bij de toelichting op deze eis wordt gesproken over een eigen DC van LBIO. Is het voor LBIO een optie/wens dat het nieuwe zaaksysteem vanuit dit Datacenter wordt aangeboden/gehost?
Antwoord	Nee, dit is voor het LBIO geen optie. Gevraagd wordt een nieuw (SaaS) zaaksysteem. Commentaar key-user bij eis 2.10 kan als niet gelezen worden beschouwd.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	1.03	In eis 1.03 wordt "Financiële administratie" als module benoemd, maar de bijlage bevat geen gedetailleerde eisen rondom grootboekadministratie, journaalposten, periodeafsluiting of jaarrekening. Kan LBIO specificeren welke financiële processen exact in scope zijn? Betreft dit een volledige financiële administratie (grootboek, debiteuren, vaste activa, dimensies, BTW-aangifte, jaarafsluiting) of enkel de financiële stromen gerelateerd aan de zaakafhandeling?
Antwoord	De financiële administratie heeft betrekking op de stromen binnen het zaaksysteem. Zaaksysteem mutaties zijn: factuur voor alimentatieberekening, inning, uitbetaling-deurwaarderkosten. Deze stromen zijn opgenomen in de processen.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	2.32	Eis 2.32 noemt een "geïntegreerde financiële component" als <i>should-have</i> . Wat verstaat LBIO precies onder een "geïntegreerde financiële component"? Wordt hiermee een volwaardig financieel pakket bedoeld dat SAP vervangt, of een financiële module die specifiek de zaakgerelateerde geldstromen (inning, uitbetaling, derdengelden) afhandelt?
Antwoord	Het gaat alleen om de financiële stromen welke betrekking hebben op het zaaksysteem / zaak gerelateerde stromen.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	2.42	Eis 2.42 verwijst naar een koppeling met ING voor betalingsverkeer. Maakt LBIO uitsluitend gebruik van ING, of moeten er meerdere bankverbindingen ondersteund worden? En welke betaalstandaarden worden gehanteerd (SEPA, PAIN, CAMT, MT940)?
Antwoord	Het LBIO maakt gebruik van ING en First American Bank. Als het zou kunnen, zou een koppeling met First American Bank fijn zijn maar gezien het geringe aantal betalingen geen noodzaak en is daarom ook niet opgenomen in het programma van eisen en wensen. Op dit moment werkt het LBIO uitsluitend met de ING bank. Bij ING maakt het LBIO op dit moment gebruik van het CAMT format. Het zaaksysteem dient wel flexibel te zijn en te kunnen werken met andere Nederlandse banken, mocht het LBIO overstappen.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	2.41, 2.42 en 1.04	Is er behoefte aan ondersteuning van e-facturatie conform de Europese richtlijn 2014/55/EU (verplicht voor overheidsinstellingen)? Zo ja, moeten zowel inkomende als uitgaande e-facturen (UBL/Peppol) worden ondersteund?
Antwoord	Nee, het LBIO verstuurt geen facturen en inkomende facturen worden verwerkt in het boekhoudpakket (buiten het zaaksysteem om). Factuur voor alimentatieberekening vinden wel via het zaaksysteem plaats.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Beschrijvend document Zaaksysteem LBIO	Wat is jullie huidige applicatie? Wie is de leverancier?
Antwoord	De huidige applicatie is van SAP.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Bijlage 6.A Programma van Eisen en Wensen	We missen in de documentatie de eis om Common Ground ready/compliant te zijn? Is dit geen eis?
Antwoord	Nee, dit is geen eis.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Bijlage 6.A Programma van Eisen en Wensen	Is er al beleid aangaande digitale soevereiniteit?
Antwoord	Digitale soevereiniteit is op dit moment een belangrijk onderwerp. Het LBIO wenst zoals opgenomen in de eisen een opslag binnen de EEG aan te houden. Verder zal het LBIO de richtlijnen van de Rijksoverheid willen (kunnen) volgen. Een data-lockin is dan ook niet gewenst.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Bijlage 6.A Programma van Eisen en Wensen	Wat is jullie beleid aangaande gebruik van Amerikaanse software?
Antwoord	Het LBIO als ZBO zal de richtlijnen van de Rijksoverheid volgen.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	1.6	In het beschrijvend document wordt als livegangdatum 1 oktober 2027 genoemd, terwijl in het prijzenblad (onder eenmalige kosten) wordt uitgegaan van 1 januari 2028. Welke livegangdatum is leidend?
Antwoord	De beoogde, uiterlijke, livegang datum is 1 oktober 2027. De opdrachtgever heeft tot 31 december 2027 toegang tot haar huidige applicatie. De periode van 1 oktober 2027 tot 1 januari 2028 kan als uitlooperperiode gezien worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	2.2	Inschrijver is van mening dat de door LBIO gevraagde geïntegreerde oplossing beperkt beschikbaar is in de markt. Is LBIO bereid de scope van de aanbesteding aan te passen of op te delen in percelen, zodat de dossier- / zaakfunctionaliteit en de financiële afhandeling als afzonderlijke onderdelen worden aanbesteed?
Antwoord	Nee, hiertoe is de aanbestedende dienst niet bereid. Uit de marktconsultatie is gebleken dat een systeem met daarin zowel de zaakfunctionaliteit als de financiële afhandeling afdoende mogelijk is. LBIO staat daarbij open voor één pakket als een geïntegreerde oplossing. Zij heeft daartoe gekozen voor aanbesteding in één perceel, dit om de functionele samenhang van de opdracht te waarborgen.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	2.3	Het doel is één overeenkomst voor levering, implementatie, hosting, beheer en doorontwikkeling van een SaaS-zaaksysteem (incl. financiële stroom). Inschrijver dient derhalve ook de licenties te leveren en draagt het risico van verschillen tussen verkoopvoorwaarden van de softwarepartij en de inkoopvoorwaarden van LBIO. Dit brengt hoge risico's voor Inschrijver met zich mee. Is LBIO bereid de verkoopvoorwaarden van de softwarepartij te accepteren?
Antwoord	Ja, zie het antwoord op vraag 5.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	2.5	Inschrijver beoordeelt het maximum van €450.000 eenmalig en €250.000 per jaar als onvoldoende. Staat LBIO open voor een verhoging van deze bedragen?
Antwoord	Nee, hiertoe is het LBIO niet bereid. Uit de marktconsultatie zijn deze bedragen naar voren gekomen. Het LBIO is van mening dat deze bedragen marktconform en toereikend zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 01.08	"In de uitvraag wordt onder het onderdeel ""Integratie met software van derden"" de koppeling ""Overheidsorganisatie Gemeente"" genoemd. Kunt u nader toelichten wat hiermee wordt bedoeld? Is hierbij sprake van een specifieke applicatie, landelijke voorziening, gegevensbron of koppelvlak waarmee de oplossing dient te integreren? Indien van toepassing verzoeken wij u tevens aan te geven welke functionaliteit, gegevensuitwisseling en technische standaarden worden verwacht, zodat de omvang en complexiteit van deze integratie eenduidig kunnen worden vastgesteld."
Antwoord	Op dit moment vindt uitwisseling plaats via BRP (conform Must Have eis 01.06). Voor de toekomst (Could Have) is het wenselijk om via een koppeling gegevens vanuit de gemeenten op te halen. Dit is een wens vanuit de overheid en in ontwikkeling. Welke functionaliteit, gegevensuitwisseling en technische standaarden in de toekomst worden verwacht, is op voorhand niet te zeggen.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Democasus	<p>"Ten aanzien van de demonstratie verzoeken wij te verduidelijken in hoeverre uitgevraagde koppelingen onderdeel uitmaken van de beoordeling.</p> <p>Voor zover ons bekend is het binnen aanbestedingstrajecten niet gebruikelijk om de feitelijke werking van koppelingen te demonstreren, aangezien deze afhankelijk zijn van externe systemen, omgevingen en voorzieningen die buiten de aangeboden oplossing vallen. Gebruikelijk is dat wordt aangetoond dat de aangeboden oplossing de betreffende koppelingen ondersteunt, bijvoorbeeld door middel van een toelichting op de integratie, architectuur, beschikbare standaarden en/of reeds gerealiseerde implementaties bij andere klanten.</p> <p>Kan opdrachtgever bevestigen dat van inschrijvers niet wordt verwacht dat koppelingen tijdens de demonstratie daadwerkelijk werkend worden getoond?"</p>
Antwoord	<p>Het LBIO is zich bewust van het feit dat tijdens een demo geen live koppeling met realtime data kan worden getoond. Bewijs van een werkende koppeling kan wel om worden verzocht.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 01.12, 01.14	<p>"Onder het onderdeel ""Integratie met software van derden"" worden zowel ""WSNP"" uitlezen"" als ""Centraal Insolventieregister"" genoemd.</p> <p>Kunt u toelichten hoe deze twee eisen zich tot elkaar verhouden? Voor zover ons bekend wordt informatie over WSNP-trajecten via het Centraal Insolventieregister beschikbaar gesteld. Het is ons daarom niet duidelijk of sprake is van twee afzonderlijke integraties of van één integratie waarbij ook WSNP-gegevens worden geraadpleegd.</p> <p>Wij verzoeken u te specificeren welke functionaliteit, gegevensuitwisseling en eventuele koppelvlakken per eis worden verwacht, zodat de omvang van de gevraagde integraties eenduidig kan worden vastgesteld."</p>
Antwoord	<p>Binnen de processen van het LBIO zijn het twee aparte stromen, vandaar de uitsplitsing. De gegevens worden door het Centraal Insolventieregister geleverd. Beide stromen moeten afzonderlijk raadpleegbaar zijn voor verwerking in het zaaksysteem.</p> <p>De wens is een geautomatiseerde koppeling, waarbij gegevens uit het zaaksysteem kunnen</p>	

	worden gecontroleerd met de registers. Dat zijn dus naam, adres en geboortedatum. Andere opties biedt het register niet.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 01.13	"Onder het onderdeel ""Integratie met software van derden"" wordt de koppeling met het CCBR genoemd. Kunt u nader specificeren welke functionaliteit van het Centraal Curatele- en Bewindregister (CCBR) wordt verwacht? Verzoekt u een geautomatiseerde koppeling met de beschikbare CCBR-webservice, en zo ja, welke gegevens dienen hierbij te worden geraadpleegd, verwerkt of vastgelegd? Tevens verzoeken wij u aan te geven binnen welke processen deze integratie moet worden toegepast."
Antwoord	De wens is een geautomatiseerde koppeling, waarbij gegevens uit het zaakstelsel kunnen worden gecontroleerd met de registers. Dat zijn dus naam, adres en geboortedatum. Andere opties biedt het register niet. Informatie uit deze registers moet worden opgeslagen binnen het zaakstelsel. Deze integratie dient te worden toegepast bij opstart van een zaak en bij lopende zaken.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 01.29	"Bij eis 01.29 wordt gesteld dat het systeem ""uitgerust dient te kunnen worden met de AI welke is goedgekeurd door de overheid"". In de toelichting bij deze eis staat echter vermeld: ""Systeem moet AI funct. hebben"". Kunt u verduidelijken welke interpretatie van toepassing is? Wordt verwacht dat de aangeboden oplossing bij implementatie reeds beschikt over AI-functionaliteit, of volstaat het dat de oplossing technisch in staat is om in de toekomst te worden uitgebreid of geïntegreerd met door de overheid goedgekeurde AI-functionaliteit? Indien AI-functionaliteit bij implementatie wordt vereist, verzoeken wij u tevens te specificeren welke concrete functionaliteiten worden verwacht."
Antwoord	De gebruikte AI functionaliteit moet binnen de kaders van de Rijksoverheid kunnen opereren. Denk daarbij aan dataminimalisatie, geen publiek of onbeveiligde AI modellen gebruiken, omgeving of leveranciers kiezen die garanderen dat data binnen de EU blijft en versleuteld is. Functionaliteit is aan de inschrijver om te demonstreren. Wens van het LBIO is om de medewerkers te ondersteunen en repetitieve handeling te automatiseren. Zie tevens de beantwoording van vraag 37.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.06	<p>"Eis 02.06 betreft een koppeling tussen het zaaksysteem en webformulieren.</p> <p>Kunt u aangeven of de opdrachtgever reeds beschikt over een bestaande webformulierenoplossing waarmee het aangeboden zaaksysteem dient te integreren, of dat van de inschrijver wordt verwacht dat deze tevens een webformulierenoplossing levert als onderdeel van de aanbidding?</p> <p>Indien sprake is van een bestaande webformulierenoplossing, verzoeken wij u nader toe te lichten welke oplossing momenteel wordt gebruikt en op welke wijze dit zich verhoudt tot het demo-script, waarin onder meer wordt gevraagd een aanvraagproces via een formulier inclusief DigiD-authenticatie te demonstreren. Kan hiervoor gebruik worden gemaakt van een eigen formulierenoplossing van de inschrijver of dient de demonstratie aan te sluiten op de bestaande formulierenomgeving van opdrachtgever?"</p>
Antwoord	<p>LBIO beschikt op dit moment over een eigen webformulier, check hiervoor www.lbio.nl. Het huidige webformulier werkt op basis van xml. Het LBIO staat open voor een integratie met nieuwe software. Van belang is dat minimaal de informatie die opgehaald wordt met de huidige webformulieren in de toekomstige situatie kan worden opgehaald. Huidige oplossing heeft geen DigiD. Dit is een nieuwe toevoeging.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.31	<p>"Eis 02.31 stelt dat het systeem een integratie met een Document Management Systeem (DMS) moet hebben.</p> <p>Kunt u nader specificeren wat hiermee wordt bedoeld? Beschikt opdrachtgever reeds over een Document Management Systeem waarmee het aangeboden zaaksysteem dient te integreren, of wordt van de inschrijver verwacht dat deze tevens een Document Management Systeem levert als onderdeel van de aanbidding?</p> <p>Indien sprake is van een bestaand DMS verzoeken wij u aan te geven welk systeem momenteel wordt gebruikt, welke gegevens en documenten uitgewisseld dienen te worden en of relevante koppelvlakspecificaties beschikbaar zijn."</p>
Antwoord	<p>Het LBIO heeft op dit moment geen eigen DMS, bestanden worden op dit moment opgeslagen in het huidige zaaksysteem. Opslag van documenten dient ook in de nieuwe situatie plaats te vinden in het zaaksysteem.</p> <p>Must have eis 02.31 komt te vervallen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.37	<p>"Eis 02.37 stelt dat het systeem een saldo-/fiscaal overzicht per BSN als output moet kunnen aanbieden naar ""mijnoverheid.nl en/of klantportaal"".</p> <p>Kunt u nader specificeren welke voorzieningen hiermee worden bedoeld? Verwacht u hierbij een koppeling met de Berichtenbox van MijnOverheid, een koppeling met een door opdrachtgever gebruikt klantportaal, of ondersteuning van beide voorzieningen?</p> <p>Daarnaast verzoeken wij u aan te geven of de formulering ""en/of"" betekent dat één van beide opties volstaat, of dat de aangeboden oplossing zowel MijnOverheid als het klantportaal dient te ondersteunen."</p>
Antwoord	In de huidige situatie wordt het saldo overzicht (achterstand van betaling) voor ontvangstgerechtigde en betalingsplichtige in mijnoverheid.nl gekoppeld. Dit dient minimaal te kunnen. Het klantportaal is een wens voor de toekomst en kan later ingevuld worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.41	<p>"Eis 02.41 stelt dat het systeem een koppeling moet hebben met de Boekhouding & Grootboek of minimaal factuurverwerking, kostenbeheer, beheer van crediteuren (AP), debiteuren (AR), journaalposten en maand-/jaarafsluiting.</p> <p>Kunt u nader toelichten hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd? Wordt verwacht dat de aangeboden oplossing koppelt met een reeds door opdrachtgever gebruikt financieel systeem, of wordt van de inschrijver verwacht dat de aangeboden oplossing zelf beschikt over functionaliteit voor boekhouding, grootboekadministratie, factuurverwerking, crediteuren- en debiteurenbeheer?</p> <p>Indien sprake is van een bestaand financieel systeem verzoeken wij u ook aan te geven welk systeem momenteel wordt gebruikt en welke gegevensuitwisseling wordt verwacht."</p>
Antwoord	<p>Het zaaksysteem dient te kunnen integreren met een door het L BIO gebruikt financieel systeem.</p> <p>Idem als vraag 3 beantwoord:</p> <p>Momenteel is er een project bezig om de boekhouding naar de cloud te brengen. Zodra bekend welke leverancier het boekhoudpakket gaat leveren zal het L BIO dit bekend maken.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.59	<p>"Eis 02.59 stelt dat data redundant dient te worden opgeslagen en geografisch gescheiden moet zijn.</p> <p>Kunt u toelichten welke onderliggende doelstelling met deze eis wordt beoogd? Is deze eis bedoeld om de continuïteit, beschikbaarheid en herstelbaarheid van de dienstverlening bij calamiteiten te waarborgen?</p> <p>Indien een leverancier aantoonbaar voldoet aan de gevraagde continuïteits- en hersteldoelstellingen door middel van redundante opslag, back-upvoorzieningen en disaster recovery-maatregelen, maar daarbij geen gebruik maakt van geografisch gescheiden opslag, wordt dan eveneens aan de intentie van deze eis voldaan?"</p>
Antwoord	De intentie is om niet afhankelijk te zijn van regionale grote verstoringen. Indien inschrijver kan waarborgen niet afhankelijk te zijn van regionale grote verstoringen wordt dit gezien als voldaan aan eis van continuïteit en beschikbaarheid.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 02.59	<p>"Ten aanzien van eis 02.59 verzoeken wij Opdrachtgever nader toe te lichten wat de achterliggende doelstelling is van de eis dat data geografisch gescheiden dient te worden opgeslagen.</p> <p>Leverancier merkt op dat geografisch gescheiden opslag aanzienlijke aanvullende kosten met zich mee kan brengen, terwijl een hoge beschikbaarheid en continuïteit ook op andere wijze kan worden geborgd, bijvoorbeeld door redundante opslag binnen één regio, uitgebreide back-upvoorzieningen, failovermechanismen en contractueel geborgde beschikbaarheidsniveaus.</p> <p>Heeft Opdrachtgever overwogen of het doel van deze eis ook kan worden bereikt met gelijkwaardige beheersmaatregelen? En is Opdrachtgever bereid geografisch gescheiden opslag als wens of als alternatief invulbare maatregel te accepteren, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van beschikbaarheid, continuïteit en herstelbaarheid?"</p>
Antwoord	Indien inschrijver kan aantonen dat met andere maatregelen continuïteit, beschikbaarheid en herstelbaarheid haalbaar is, staat de aanbestedende dienst daarvoor open. Van belang is dat inschrijver kan voldoen aan Must Have 02.25, zie tevens de beantwoording van vraag 17.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 03.03	<p>"Eis 03.03 stelt dat het systeem een ""undo""-functionaliteit biedt binnen de toegestane gebruikersrechten.</p> <p>Kunt u nader toelichten welke functionaliteit hiermee wordt bedoeld? Heeft deze eis betrekking op het ongedaan maken van invoer en wijzigingen binnen de gebruikersinterface, het herstellen van eerder opgeslagen gegevens of documenten, het terugdraaien van processtappen/statuswijzigingen, of een andere vorm van herstelfunctionaliteit?</p> <p>Wij verzoeken u de beoogde toepassing nader te specificeren zodat deze eis door alle inschrijvers eenduidig kan worden geïnterpreteerd."</p>
Antwoord	De "undo" functionaliteit dient op minimaal 2 lagen te werken. Op document niveau en op niveau van de gebruikersinterface. De eis heeft betrekking op het ongedaan maken van invoer en wijzigingen binnen de gebruikersinterface.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 04.02	<p>"Eis 04.02 stelt dat bij een poging tot ongeautoriseerde toegang een melding dient te worden gegenereerd.</p> <p>Kunt u nader specificeren welke situaties hieronder worden verstaan? Heeft deze eis uitsluitend betrekking op pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot het systeem (zoals mislukte inlogpogingen), of ook op pogingen van geauthenticeerde gebruikers om gegevens, dossiers of functionaliteiten te benaderen waarvoor zij geen autorisatie hebben?</p> <p>Daarnaast verzoeken wij u toe te lichten wat in dit kader onder een ""melding"" wordt verstaan, bijvoorbeeld een registratie in logging/audittrail, een melding aan beheerders of een notificatie aan eindgebruikers."</p>
Antwoord	<p>Het LBIO wil graag inzicht hebben in ongeautoriseerde toegang van buitenaf maar ook in het interne zaakstelsel. Het LBIO heeft te maken met privacy gevoelige data die niet door iedereen binnen het zaakstelsel toegankelijk dient te zijn. Meldingen dienen in ieder geval aan beheerders te worden gedaan, met de mogelijkheid om deze groep uit te kunnen breiden inclusief eindgebruiker.</p> <p>Deze eis heeft niet uitsluitend betrekking op pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot het systeem (zoals mislukte inlogpogingen), of ook op pogingen van geauthenticeerde gebruikers om gegevens, dossiers of functionaliteiten te benaderen waarvoor zij geen autorisatie hebben. Denk bijvoorbeeld ook aan: er zouden ook binnen het systeem ongeautoriseerde acties vastgelegd moeten worden zoals: een medewerker op een "VIP" dossier wilt zoeken/ openen en hiervoor geen toegang heeft.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 04.11	"Eis 04.11 stelt dat het systeem de mogelijkheid moet hebben om een ""VIP""-klant te beschermen tegen ongeoorloofd openen van de zaak. Kunt u nader toelichten wat in het kader van deze eis onder een ""VIP""-klant wordt verstaan? Daarnaast verzoeken wij u te specificeren welke maatregelen worden verwacht om ongeoorloofd openen van dergelijke zaken te voorkomen, bijvoorbeeld aanvullende autorisaties, extra logging, waarschuwingen, afscherming van dossiers of andere beveiligingsmaatregelen."
Antwoord	Het LBIO moet de status "VIP" van een klant zelf kunnen bepalen, waardoor de extra maatregelen kunnen worden ingeschakeld, zoals extra logging en afscherming van dossier etc. Een medewerker heeft in dat geval extra rechten nodig om de zaak in te zien. Denk bijvoorbeeld aan bekende Nederlanders, voor beperking van inzage.	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 12.06	"Eis 12.06 stelt dat het systeem aangetekende brieven per e-mail moet kunnen versturen. Kunt u nader toelichten wat hiermee wordt bedoeld? Wordt verwacht dat het systeem een fysieke aangetekende brief ondersteunt waarbij tevens een kopie per e-mail wordt verzonden, of wordt een voorziening voor elektronisch aangetekend verzenden bedoeld waarbij bewijs van verzending en/of ontvangst digitaal wordt vastgelegd? Indien het laatste wordt bedoeld, verzoeken wij u tevens aan te geven of een koppeling met een specifieke dienstverlener of voorziening wordt verwacht."
Antwoord	Zaaksysteem moet of zelf een aangetekende email kunnen versturen of er moet een integratie mogelijk zijn met een derde die deze dienst aanbiedt. Er moet daarbij worden voldaan aan wetgeving, compliance en standaarden rondom aangetekend e-mailen zowel op Europees (eIDAS, NIS2, DORA, CER, AVG/GDPR) als nationaal niveau (BW schriftelijkheidsvereisten en ontvangsttheorie).	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 13.15	<p>"Eis 13.15 stelt dat het systeem automatisch het rekeningnummer dient in te vullen en te controleren na ontvangst van een 18+/21+-verklaring.</p> <p>Kunt u nader toelichten op basis van welke bron het rekeningnummer automatisch dient te worden ingevuld? Wordt verwacht dat het rekeningnummer uit de ontvangen 18+/21+-verklaring wordt uitgelezen, of betreft dit een rekeningnummer dat reeds beschikbaar is binnen een bestaand klant-, debiteuren- of CRM-systeem en van daaruit wordt overgenomen?"</p>
Antwoord	Het rekeningnummer dient uitgelezen te worden uit de ontvangen 18+/21+ verklaring, welke per post of e-mail (nu in een PDF-document) wordt ontvangen.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 15.09	<p>"Eis 15.09 stelt dat het systeem een ingebouwde vertaalfunctionaliteit binnen een dossier en/of voor ingekomen correspondentie moet aanbieden.</p> <p>Kunt u nader specificeren welke talen door deze functionaliteit ondersteund dienen te worden? Wordt verwacht dat alle mogelijke talen kunnen worden vertaald, of volstaat ondersteuning van een nader te bepalen set talen?</p> <p>Daarnaast verzoeken wij u toe te lichten of de vertaalfunctionaliteit uitsluitend bedoeld is als hulpmiddel voor medewerkers bij de behandeling van dossiers en correspondentie, of dat specifieke eisen worden gesteld aan de kwaliteit, betrouwbaarheid of juridische status van de vertaling."</p>
Antwoord	Niet alle talen hoeven beschikbaar te zijn voor vertaling. De vereiste talen zijn: Engels, Duits, Frans, Pools, Spaans, Italiaans. De vertalingen zijn uitsluitend bedoeld als hulpmiddel voor medewerkers bij de behandeling van dossiers en correspondentie	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 15.11	<p>"Eis 15.11 stelt dat het systeem de mogelijkheid moet bieden om direct vanuit het systeem een persoon te bellen, zonder gebruik van externe tools. In de toelichting wordt echter gesproken over een koppeling met de telefooncentrale.</p> <p>Kunt u nader toelichten hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd? Wordt hiermee bedoeld dat gebruikers vanuit het systeem een telefoongesprek kunnen initiëren via een integratie met een externe telefonievoorziening, zonder daarbij naar een andere gebruikersomgeving te hoeven navigeren, of wordt verwacht dat de telefoniefunctievolledigheid binnen de aangeboden oplossing wordt uitgevoerd?"</p>
Antwoord	<p>Het Lbio beschikt over een (in the cloud) telefooncentrale op basis van Mitel software. Integratie met deze software is de gewenste koppeling. Bellen zal dus middels telefooncentrale gebeuren en niet via zaaksysteem, maar telefooncentrale moet wel geïntegreerd kunnen worden met zaaksysteem.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Bijlage 6 – programma van eisen en wensen, 16.12	<p>"Eis 16.12 stelt dat het systeem automatisch de doorlooptijd in een informatiebrief dient aan te passen op basis van de actuele workload.</p> <p>Kunt u nader toelichten hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd? Wat verstaat u in dit kader onder ""actuele workload"" en op basis van welke gegevens dient deze te worden bepaald?</p> <p>Daarnaast verzoeken wij u aan te geven of wordt verwacht dat het systeem zelfstandig een aangepaste doorlooptijd berekent en deze automatisch verwerkt in de informatiebrief, of dat het systeem hierbij een voorstel doet dat door een gebruiker kan worden beoordeeld en geaccordeerd."</p>
Antwoord	<p>Het zaaksysteem dient de mogelijkheid te hebben om op basis van diverse gegevens een belasting van de medewerkers te kunnen berekenen en daarmee een doorlooptijd van dossiers, welke dan als variabele kan worden verwerkt in de correspondentie met klanten. Het systeem berekent zelfstandig een aangepaste doorlooptijd en verwerkt deze automatisch in de informatiebrief.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
85.	Aanbestedingsleidraad, pagina maximum plan van aanpak	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een voorblad en inhoudsopgave niet worden meegerekend in het maximaal toegestane aantal pagina's voor de kwalitatieve uitwerkingen? Kan de opdrachtgever daarnaast bevestigen dat gunningscriteria als aparte documenten ingeleverd mogen worden
Antwoord	Ja, dat kan opdrachtgever voor beide vragen bevestigen.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Aanbestedingsleidraad, maximum pagina aantal plan van aanpak	Leverancier constateert dat bij vergelijkbare aanbestedingen voor een implementatie- en projectplan doorgaans een omvang van circa 15 pagina's wordt gehanteerd. Daarnaast omvat de scope van dit gunningscriterium een aanzienlijk aantal onderwerpen; in de leidraad worden hiervoor circa 15 afzonderlijke beoordelingsaspecten benoemd. Om inschrijvers voldoende ruimte te bieden om op alle gevraagde onderdelen een concrete, samenhangende en onderscheidende uitwerking te geven, verzoeken wij Opdrachtgever te overwegen het maximaal toegestane aantal pagina's voor dit onderdeel te verruimen naar 15 pagina's.
Antwoord	Akkoord met de verruiming naar 15 pagina's A4.	