

Nota van Inlichtingen -1- 'VTH syteem 2026'

Gemeente Molenlanden

Datum: woensdag 24 juni 2026

De aanbestedende dienst wijzigt en verduidelijkt de aanbestedingsstukken op de volgende punten:

1. PvE E7-2 / indexering

Eis E7-2 komt te vervallen. Voor indexering geldt artikel 11.8 van de GIBIT 2025.

2. Planning / termijn aanvullende vragen

De termijn voor het stellen van aanvullende vragen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 wordt verlengd tot maandag 29 juni 2026 om 17:00 uur.

Deze wijziging wordt expliciet verwerkt als correctie van § 1.16 van het Aanbestedingsdocument. Voor de actuele planning en termijnen is daarnaast TenderNed leidend.

3. Contractstructuur hoofdopdracht en wachtkamervereenkomst

De contractstructuur van de hoofdopdracht is leidend: een implementatieperiode van 12 maanden, gevolgd door een operationele contractduur van 4 jaar, met de in de aanbestedingsstukken opgenomen verlengingsopties. De wachtkamervereenkomst wordt hiermee in overeenstemming gebracht.

4. Puntenverdeling / beoordelingsmatrix

De juiste puntenverdeling wordt bevestigd en tegenstrijdige vermeldingen worden gecorrigeerd. De juiste verdeling luidt:

A = 200 punten

B = 125 punten

C = 100 punten

D = 100 punten

E = 75 punten

F = 100 punten

5. Pagina-aantallen kwalitatieve uitwerking

Het totale maximum van 20 pagina's A4 blijft gehandhaafd. De verdeling van deze 20 pagina's over de kwalitatieve subgunningscriteria mag vrij plaatsvinden.

6. PvE E3-04 / Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM)

Het GGM geldt als referentiemodel. Volledige aansluiting op het GGM geldt niet als zelfstandige uitsluitingsgrond. Gemotiveerde afwijkingen en functioneel gelijkwaardige gegevensstructuren blijven mogelijk.

7. Showcase

De showcase dient uitsluitend ter verificatie van de inschrijving, vormt geen zelfstandig subgunningscriterium en levert geen aanvullende punten op. Voor zover Bijlage L anders suggereert, geldt het Aanbestedingsdocument als leidend.

8. Bijlage G / Programma van Wensen

Bijlage G wordt tevens in bewerkbare vorm beschikbaar gesteld.

9. PvE E9-7 / bronverwijzing migratie

Waar in de aanbestedingsstukken nog wordt verwezen naar xxInc, wordt dit gecorrigeerd naar OneGov.

10. PvE E4-25

Deze eis is komen te vervallen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument Par. 3.2.2	In verzekeringen wordt onderscheid gemaakt tussen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. Vermogensschade als gevolg van beroepsfouten valt onder beroepsaansprakelijkheid. Kunt u in dit kader akkoord gaan met een verzekeringsdekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar voor bedrijfsaansprakelijkheid en € 1.250.000,- per gebeurtenis en per jaar voor beroepsaansprakelijkheid?	Ja, mits de door inschrijver over te leggen verzekeringsdekking in totaliteit aantoonbaar gelijkwaardig is aan de in paragraaf 3.2.2 gevraagde dekking en de relevante risico's van de opdracht, waaronder vermogensschade, daadwerkelijk afdekt. De aanbestedende dienst accepteert derhalve een combinatie van bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid, voor zover daarmee materieel wordt voldaan aan het vereiste minimumniveau van dekking.
2	Aanbestedingsdocument Par. 3.2.2	Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan de verzekeringspolis te overleggen. Daarvoor in de plaats kunnen wij een door Verzekeringsmaatschappij opgesteld verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat wij afdoende verzekerd zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, mits het verzekeringscertificaat is afgegeven door de verzekeraar en daaruit ten minste de verzekerde partij, het type verzekering, de geldigheidsduur, de verzekerde dekking en de verzekerde bedragen blijken. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, indien daartoe aanleiding bestaat, aanvullende verificatie te vragen.
3	Bijlage G Programma van Wensen	Wij verzoeken u Bijlage G Programma van Wensen in een bewerkbare lay-out beschikbaar te stellen.	De aanbestedende dienst zal Bijlage G tevens in bewerkbare vorm beschikbaar stellen.
4	Aanbestedingsdocument par. 4.2 en Bijlage A Programma van Eisen Eis 7-1	U vraagt in Eis 7-1 bij inschrijving een concept SLA aan te leveren. Deze SLA is niet opgenomen in de opsomming van De Inschrijving in par. 4.2 van het Aanbestedingsdocument. Wilt u duidelijkheid geven of de SLA wel of niet bij inschrijving moet worden gevoegd?	We verzoek u uw bedrijfseigen concept-SLA bij inschrijving in te dienen.
5	Aanbestedingsdocument par. 3.2.5	U schrijft: "Voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht: nadere bewijsstukken waaruit blijkt dat de beveiligings- en kwaliteitseisen voor de aangeboden ICT-prestatie en de daarbij betrokken leveranciersketen aantoonbaar zijn geborgd" Kunt u ons uitleggen wat u verstaat onder "de daarbij betrokken leveranciersketen"?	Met "de daarbij betrokken leveranciersketen" bedoelt de aanbestedende dienst de partijen waarvan de inschrijver zich bij de uitvoering van de opdracht bedient voor hosting, cloudinfrastructuur, beveiliging, beheer, support, subverwerking, integratie, continuïteitsvoorzieningen of andere onderdelen die relevant zijn voor de kwaliteit, beschikbaarheid, beveiliging of rechtmatige uitvoering van de aangeboden ICT-prestatie. Indien relevant kan de aanbestedende dienst daarom assurance-documentatie of certificeringen van dergelijke toeleveranciers opvragen.

Vraag Verwijzing		Vraag	Antwoord
6	Bijlage H: (Concept-) Overeenkomst, art. 2.3	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 opdrachtgever 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. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de gekozen contractstructuur en stemt niet in met een eenzijdige opzeggingsmogelijkheid voor leverancier zoals voorgesteld.
7	Bijlage H: (Concept-) Overeenkomst, art. 3.2	Kunt u bevestigen dat kostenloze herstelverplichtingen uitsluitend betrekking hebben op aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkomingen en dat wijzigingen, aanvullende wensen of externe oorzaken als meerwerk worden behandeld?	Nee. De aanbestedende dienst bevestigt uitsluitend dat de kostenloze herstelverplichtingen betrekking hebben op tekortkomingen of gebreken die tijdens de implementatie- en ingebruiknamefase aan het licht komen binnen de overeengekomen opdrachtomvang. Wijzigingen van scope, aanvullende wensen of verzoeken buiten de overeengekomen opdracht vallen daar niet automatisch onder en worden uitsluitend als meerwerk behandeld indien en voor zover partijen daarover afzonderlijk schriftelijke afspraken maken.
8	Bijlage H: (Concept-) Overeenkomst, art. 4.3	Kunt u bevestigen dat acceptatie niet onredelijk mag worden onthouden en dat geringe gebreken acceptatie niet in de weg staan, en dat (deel)acceptatie per fase of onderdeel mogelijk is?	Nee. De aanbestedende dienst bevestigt dit niet in die formulering. Artikel 3.2 van de conceptovereenkomst bepaalt dat tekortkomingen of gebreken die tijdens de implementatie- en ingebruiknamefase aan het licht komen, door opdrachtnemer kosteloos worden hersteld als onderdeel van de implementatieverplichtingen. De aanbestedende dienst beperkt deze verplichting in de huidige contractset dus niet vooraf tot uitsluitend als “toerekenbaar” gekwalificeerde tekortkomingen. Wijzigingen van scope, aanvullende wensen of verzoeken buiten de overeengekomen opdrachtomvang vallen daarentegen niet zonder meer onder artikel 3.2 en kunnen uitsluitend als meerwerk worden behandeld indien en voor zover partijen daarover afzonderlijk schriftelijke afspraken maken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
9	Bijlage J - GIBIT 2025, art. 4.2	Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn. Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: " Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025, waaronder de regeling inzake fatale termijnen bij implementatie.
10	Bijlage J - GIBIT 2025, art. 10.14 i	Bent u bereid om aan artikel 10.14 i toe te voegen dat indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een onvoorzienbare 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?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en voegt de voorgestelde bepaling niet toe.
11	Bijlage J - GIBIT 2025, art. 11.2	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. De jaarlijkse vergoeding is in het implementatiejaar verschuldigd vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rato de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en neemt het voorgestelde alternatieve facturatieschema niet over.
12	Bijlage J - GIBIT 2025, art. 12.3	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. Voorstel: Een beroep op overmacht (artikel 20) is van toepassing in de artikelen waar een garantie genoemd wordt.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en neemt de voorgestelde algemene aanvulling niet over.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13	Bijlage J - GIBIT 2025, art. 19.4	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?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en de daarin opgenomen bepalingen, waaronder de regeling inzake geheimhouding en de gevallen waarin verstrekking aan auditors, toezichthouders of andere daartoe bevoegde derden noodzakelijk of rechtmatig is.
14	Bijlage I: (Concept-) Wachtkamer overeenkomst, art. 2.2	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever zekerheid wenst gedurende een langere periode. Tegelijkertijd merkt Inschrijver op dat een wachtkamerovereenkomst naar zijn aard een tijdelijke stand-by constructie betreft. Bij een langere looptijd kan het voorkomen dat de aangeboden oplossing, prijsstelling en beschikbare resources na verloop van tijd wijzigen, waardoor het voor Inschrijver lastiger wordt om de oorspronkelijke inschrijving ongewijzigd gestand te doen. In dat kader verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de looptijd aan te passen naar de meer gebruikelijke termijn van 12 maanden. Bent u hiertoe bereid?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de duur van de wachtkamerovereenkomst.
15	Bijlage I: (Concept-) Wachtkamer overeenkomst, art. 2.2	Daarnaast lijkt er sprake van een inconsistentie in de contractduur en contractstructuur tussen verschillende onderdelen van de aanbestedingsdocumenten. Onder IV van de Wachtkamerovereenkomst en paragraaf 6.1.3 van het Aanbestedingsdocument wordt uitgegaan van een contractduur van 4 jaar met driemaal een verlengingsoptie van 2 jaar; In paragraaf 2.2 wordt echter gesproken over een overeenkomst met een looptijd van 48 maanden (4 jaar). Kunt u verduidelijken welke contractstructuur en looptijd leidend is, en bevestigen dat deze bepalingen onderling in overeenstemming worden gebracht in de definitieve overeenkomst?	De in het Aanbestedingsdocument opgenomen contractstructuur is leidend. Deze gaat uit van een implementatieperiode van twaalf (12) maanden, gevolgd door een operationele contractduur van vier (4) jaar. De aanbestedende dienst zal de contractdocumenten in lijn met deze verduidelijking aanpassen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
16	Aanbestedingsdocument, Par 3.4.2	U vraagt een ISO 27017 en ISO 27018 certificering of gelijkwaardig. De ISO 27001 certificering die breder en fundamenteeler is, maakt dat de ISO 27017 / ISO 27018 niet meer relevant is. Om die reden verzoeken wij u om deze certificeringen te laten vervallen.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de gevraagde certificeringen ISO 27017 en ISO 27018, dan wel een gelijkwaardige invulling. ISO 27001 wordt niet geacht deze certificeringen zonder meer te vervangen, omdat ISO 27017 en ISO 27018 zien op aanvullende, specifiek voor cloud- en persoonsgegevensverwerking relevante beheersmaatregelen. Voor zover inschrijver meent op gelijkwaardige wijze aan deze eis te voldoen, dient hij dit bij inschrijving deugdelijk en concreet te onderbouwen. Voor zover aanbestedingsrechtelijk toegestaan, kan inschrijver zich daarbij ook beroepen op de draagkracht of bekwaamheid van een derde, mits dit bij inschrijving inzichtelijk en aantoonbaar wordt gemaakt.
17	Bijlage G: Programma van Wensen W2-3	Bedoelt u met deze wens dat opmerkingen rechtstreeks zichtbaar moeten zijn in het werkvoorraadoverzicht? Of wordt ook aan deze wens voldaan wanneer gebruikers binnen de betreffende zaak notities of opmerkingen kunnen vastleggen?	Met wens W2-3 bedoelt de aanbestedende dienst dat binnen de werkvoorraad per zaak een opmerkingenveld beschikbaar is en dat die opmerking ook terug te zien is in de zaak. Het enkel kunnen vastleggen van opmerkingen uitsluitend binnen de zaak, zonder beschikbaarheid in de werkvoorraad, voldoet daarom niet volledig aan deze wens.
18	Bijlage G: Programma van Wensen W2-8	Kunt u deze wens nader toelichten en eventueel een praktisch voorbeeld geven? Op basis van de huidige omschrijving is het voor ons nog niet volledig duidelijk welke functionaliteit wordt verwacht.	Met wens W2-8 bedoelt de aanbestedende dienst dat aan één document meerdere documenttypen of classificaties kunnen worden gekoppeld en dat vervolgens op basis van die gekoppelde typen een selectie kan worden gemaakt, bijvoorbeeld bij exporteren of mailen. Een praktisch voorbeeld is een document dat zowel valt onder een inhoudelijk documenttype als onder een proces- of selectiekenmerk, waarna gebruikers kunnen filteren op één of meer van die kenmerken.
19	Bijlage G: Programma van Wensen W2-9	Is het wenselijk dat e-mailadressen zichtbaar zijn binnen een gebruikersoverzicht voor bevoegde beheerders? Of wenst u specifiek een algemene mailinglijst die geëxporteerd en gebruikt kan worden voor communicatie?	Met wens W2-9 bedoelt de aanbestedende dienst dat naast zaakgebonden e-mailadressen ook een algemene, door functioneel beheer te beheren adressenlijst beschikbaar is voor standaardgebruik binnen de oplossing. Het gaat dus niet uitsluitend om zichtbaarheid in een gebruikersoverzicht.
20	Bijlage G: Programma van Wensen W2-10	Wat bedoelt u precies met een vastgestelde documentclassificatie? Bedoelt u bijvoorbeeld dat documenten automatisch worden herkend en voorzien van een classificatie op basis van specifieke kenmerken of termen, zoals Tekening, AANV of een ander classificatie.	Met wens W2-10 bedoelt de aanbestedende dienst dat de aangeboden oplossing moet kunnen werken met de door gemeente Molenlanden vastgestelde documentclassificatie en documentindeling. Het gaat daarbij om het kunnen inrichten, toepassen en beheren van een gemeentelijke classificatiestructuur voor documenten binnen de oplossing; niet uitsluitend om automatische documentherkenning.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
21	Bijlage G: Programma van Wensen W2-11	Wordt aan deze wens voldaan wanneer de signalering zichtbaar is via een notificatie binnen de oplossing? Of is het een vereiste dat de signalering ook rechtstreeks zichtbaar is in de werkvoorraad. bijvoorbeeld door middel van een icoon of uitroepteken bij de betreffende zaak?	De aanbestedende dienst bedoelt met wens W2-11 dat de gebruiker automatisch moet kunnen herkennen dat documenten aan de zaak zijn toegevoegd, bij voorkeur zichtbaar in de werkvoorraad of in het dossier. Een notificatie binnen de oplossing kan passend zijn, mits daarmee voor de gebruiker op duidelijke en directe wijze zichtbaar wordt dat automatisch documenten aan de betreffende zaak zijn toegevoegd.
22	Bijlage G: Programma van Wensen W2-13	Wil de gemeente de handtekening met een afbeelding of via een koppeling zoals bijvoorbeeld ValidSign.	De aanbestedende dienst verlangt dat functioneel aan de betreffende wens wordt voldaan. Doorslaggevend is dat de gevraagde gegevensuitwisseling of koppeling daadwerkelijk, betrouwbaar en beheerbaar wordt gerealiseerd binnen de gemeentelijke context.
23	Bijlage G: Programma van Wensen W3-2	Mogen we bij deze koppeling uitgaan van een ZGW koppeling. Bij eerdere aanbestedingen is dit als passend bestempeld.	De aanbestedende dienst verlangt dat aan wens W3-2 functioneel wordt voldaan. Een ZGW-koppeling kan passend zijn, mits daarmee de gevraagde koppeling met de anonimiseringstool van opdrachtgever daadwerkelijk en volledig wordt gerealiseerd. Doorslaggevend is niet de naam van de koppelstandaard, maar of de gevraagde functionaliteit, betrouwbaarheid en beheerbaarheid worden geboden.
24	Bijlage G: Programma van Wensen W3-4	Wij als leverancier kunnen informatie ophalen bij de BRP maar uit ervaring weten wij dat BRP Update-API niet werkzaam is. Hoe kijkt de gemeente hier tegenaan voor verhuizingen en overlijden als de standaard zuiver wordt toegepast.	De aanbestedende dienst neemt kennis van uw ervaring, maar blijft bij de wens om te koppelen met de BRP (incl. updates). Voor de gemeente is het essentieel om altijd met actuele en authentieke gegevens te werken, met name bij verhuizingen en overlijden.
25	Bijlage G: Programma van Wensen W6-3	Is een instructietaak of toelichting in de taken met een URL naar een sharepoint omgeving van Molenlanden een goede invulling voor deze vraag? Uit ervaring zien wij dat dit bij onze klanten een gangbare werkwijze is.	Nee, de aanbestedende dienst ziet een externe verwijzing (zoals SharePoint) niet als voldoende invulling. Onze wens is dat de functioneel beheerder dit direct binnen de applicatie zelf kan beheren. Wij blijven daarom bij deze eis.
26	Bijlage A: Programma van Eisen E2-8	Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'eigen velden'? Doelt u hiermee bijvoorbeeld op de mogelijkheid om een taak verplicht te stellen die door de vergunningverlener moet worden uitgevoerd?	Met 'eigen velden' bedoeld de aanbestedende dienst velden binnen de hoofdzaak (zaakgegevens) die per zaaktype kunnen worden toegevoegd en geconfigureerd, inclusief de mogelijkheid om deze als verplicht of optioneel aan te merken. Dit betreft dus geen taken, maar zaakgebonden gegevensvelden.
27	Bijlage A: Programma van Eisen E2-14 & E2-17	Is het een harde eis dat de genoemde specifieke filters beschikbaar zijn in de overzichten? Indien dit het geval is, staat u dan open voor alternatieve filtermogelijkheden waarmee hetzelfde doel wordt bereikt?	Onze wens is dat de functioneel beheerder dit direct binnen de applicatie zelf kan beheren. Wij blijven daarom bij deze eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28	Bijlage A: Programma van Eisen E2-19	Kunt u deze eis nader toelichten? Doelt u er bijvoorbeeld op dat een vergunningverlener ook toegang moet hebben tot de beheeromgeving?	Nee, met deze eis bedoelt de aanbestedende dienst niet dat een vergunningverlener toegang moet hebben tot de beheeromgeving. De eis ziet op een brede en bruikbare zoekfunctionaliteit binnen de oplossing, waarbij gebruikers binnen hun autorisaties kunnen zoeken, resultaten kunnen raadplegen en kunnen doorklikken naar het betreffende dossier of document.
29	Bijlage A: Programma van Eisen E2-23	Beschouwt u het gebruik van Microsoft Word Online als een passende invulling van deze eis, wanneer hiermee documenten rechtstreeks vanuit de oplossing kunnen worden bewerkt?	Ja, mits documenten daarmee rechtstreeks vanuit de oplossing kunnen worden geopend, bewerkt en weer correct worden opgeslagen in het dossier, zonder verlies van dossiervorming, versiebeheer en herleidbaarheid, en zonder dat hiervoor extra handelingen of klikken benodigd zijn.
30	Bijlage A: Programma van Eisen E2-30	Wordt aan deze eis voldaan wanneer het mogelijk is om notities binnen een zaak vast te leggen?	Nee, hiermee wordt bedoeld dat zaakgegevens automatisch kunnen worden opgenomen in sjablonen, bijvoorbeeld in de vorm van opsommingen in automatisch gegenereerde brieven. Denk hierbij aan aangevraagde activiteiten vanuit het DSO die automatisch als lijst in een vergunningdocument worden weergegeven. Dit staat los van het vastleggen van notities binnen een zaak.
31	Bijlage L: Showcases en algemene instructie showcases	In de showcases wordt leveranciers gevraagd om specifieke stappen te tonen. Mogen wij hieruit concluderen dat uitsluitend de expliciet beschreven stappen hoeven te worden gedemonstreerd en dat omliggende processtappen, die niet specifiek worden gevraagd, buiten beschouwing mogen worden gelaten? Of verwacht u dat de gevraagde onderdelen worden verwerkt in een volledige procesdemonstratie?	Nee. De in de showcases beschreven onderdelen geven aan welke functionaliteit en procesondersteuning in ieder geval moeten worden getoond. De inschrijver is verantwoordelijk voor een volledige demonstratie van de gevraagde functionaliteit binnen de gestelde casuïstiek en randvoorwaarden.
32	Bijlage L: Showcases en algemene instructie showcases	Indien tijdens de showcase blijkt dat de aangeboden oplossing een andere werkwijze hanteert dan de stappen die in de showcase zijn beschreven, maar hiermee wel aantoonbaar dezelfde beoogde uitkomst wordt bereikt, wordt dit dan als voldoende beschouwd? Of verwacht u dat de beschreven werkwijze exact wordt gevolgd?	De aanbestedende dienst beoordeelt de showcase op de mate waarin de gevraagde functionaliteit, procesondersteuning en toepasbaarheid binnen de gemeentelijke context aantoonbaar worden getoond. Indien een inschrijver een andere werkwijze hanteert, maar daarmee aantoonbaar en volledig aan de gevraagde functionaliteit voldoet, kan dit passend zijn. Indien tijdens de showcase echter blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33	Bijlage L: Showcases en algemene instructie showcases	Naar ons begrip wordt in de showcase een specifieke volgorde beschreven waarin de verschillende onderdelen moeten worden getoond. Is het correct dat deze volgorde tijdens de showcase moet worden aangehouden? Indien dit niet het geval is, staat het inschrijvers dan vrij om een eigen script en volgorde te hanteren, mits alle gevraagde onderdelen aantoonbaar en volledig aan bod komen?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat niet de exacte volgorde van demonstreren doorslaggevend is, maar of de inschrijver de gevraagde functionaliteit en procesondersteuning volledig, aantoonbaar en binnen de gestelde randvoorwaarden kan tonen.
34	Bijlage L: Showcases en algemene instructie showcases	Staat u er als Aanbestedende dienst voor open om de beschikbare inhoudelijke tijd voor de showcase met circa 20 tot 30 minuten te verlengen, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben om alle gevraagde onderdelen zorgvuldig en volledig te demonstreren?	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft de in Bijlage L opgenomen tijdsduur en opzet van de showcase. Deze is voor alle inschrijvers gelijk en bedoeld om de gevraagde functionaliteit onder gelijke omstandigheden te verifiëren.
35	Aanbestedingsdocument VTH systeem: 3.2.4 Certificeringen	U vraagt de combinatie van ISO 27001, 27017 en 27018 uit. In de markt is het gebruikelijk dat een ISO 27001-certificering voldoende is. Dit is in lijn met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) die de ISO 27001 als normenkader voorschrijft. Met een leverancier met ISO 27001 voldoet een leverancier volledig. Het uitvragen van additionele normen is niet nodig vanuit bestaande regelgeving en is niet proportioneel in de markt. Wilt u de eis aanpassen naar een geldige ISO 27001? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in paragraaf 3.2.4 opgenomen certificeringseisen, te weten ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 en ISO 9001, dan wel een daarmee gelijkwaardige beschrijving. De bewijslast van vergelijkbaarheid ligt bij de inschrijver.
36	Bijlage F inschrijfbiljet	Inschrijvers moeten implementatie- en migratiekosten opnemen in het prijzenblad en kunnen hiervoor maximaal 100 punten krijgen (van de totaal 300), waarbij 100 punten worden toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dit criterium. Dit onderdeel weegt relatief zwaar mee in de score op prijs. De huidige leverancier hoeft geen implementatie en conversie uit te voeren en heeft hierdoor geen of minimale kosten. Dit leidt automatisch tot het maximale aantal punten en geeft de huidige leverancier een voordeel bij dit gunningscriterium. Vanuit het gelijkheidsbeginsel dient elke inschrijver dezelfde kans te krijgen om de opdracht gegund te krijgen. Hoe garandeert met deze wijze van uitvragen een gelijke kans voor iedere inschrijver?	De aanbestedende dienst onderkent dat een zittende leverancier bij implementatie en migratie een andere uitgangspositie kan hebben. De aanbestedende dienst acht de gekozen prijsuitvraag desondanks gerechtvaardigd, omdat implementatie en migratie wezenlijke onderdelen van de opdracht vormen en daarom afzonderlijk inzichtelijk en vergelijkbaar moeten worden gemaakt. Voor alle inschrijvers gelden daarbij dezelfde prijscomponenten, dezelfde uitvraag en dezelfde beoordelingsmethodiek.
37	Bijlage E Document Bewijsstuk referentie	Kunt u bevestigen dat de implementatie dient te zijn verzorgd door medewerkers die in loondienst zijn bij leverancier?	Nee. Doorslaggevend is dat de inschrijver aantoonbaar verantwoordelijk is geweest voor de implementatie en dat de referentie voldoet aan de kerncompetenties zoals opgenomen in paragraaf 3.2.3 en Bijlage E. Daarbij dient de rol van de inschrijver, zoals hoofdaannemer, combinatie of onderaannemer, inzichtelijk te worden gemaakt.
38	Aanbestedingsdocument VTH systeem: 1.19 inschrijven als combinatie	Kunt u bevestigen of combinanten richting opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige overeenkomst, of uitsluitend aansprakelijk zijn voor het eigen deel van de dienstverlening?	Ja. De combinanten zijn na gunning hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
39	PvE E9-8	Het is voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier. Indien niet akkoord, graag uw toelichting hoe u een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier garandeert?	Het gaat om 53,32 GB aan data op SQL
40	Leidraad 3.2.4	Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar maken wij gebruik van services van derden. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017/ISO 27018 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt. In paragraaf 3.2.4. wordt gevraagd om een geldige ISO27017 certificering of gelijkwaardig. ISO27017 richt zich primair op cloudserviceproviders die zelf verantwoordelijk zijn voor de onderliggende cloudinfrastructuur. In de context van SaaS-oplossingen wordt deze infrastructuur echter veelal geleverd door hyperscalers. Voor SaaS-leveranciers ligt de verantwoordelijkheid met name op applicatie-, database veiliging en regievoering over de keten, hetgeen reeds wordt afgedekt door uw eis ISO27001. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen dan wel te beperken tot de onderliggende cloudprovider?	De aanbestedende dienst handhaaft de in paragraaf 3.2.4 opgenomen certificeringseisen. Indien inschrijver zich voor de uitvoering van de opdracht bedient van derden, kunnen – voor zover relevant – nadere bewijsstukken worden gevraagd waaruit blijkt dat de beveiligings- en kwaliteitseisen voor de aangeboden ICT-prestatie en de daarbij betrokken leveranciersketen aantoonbaar zijn geborgd. De bewijslast van vergelijkbaarheid en borging ligt bij de inschrijver.
41	Leidraad 5.1.2, blz 21	Voor de kwalitatieve subgunningscriteria A t/m E is een maximum van 4 bladzijden per stuk gesteld. We verzoeken u om dit maximum te verruimen tot een maximum 8 bladzijden per subgunningscriterium om inschrijvers de kans te geven een goed uitgewerkt voorstel te doen.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in het Aanbestedingsdocument opgenomen omvangsbeperking.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42	PvE E3-9	Met eis E3-19 vraagt u om een koppeling met Djuma. Wij gaan er redelijkerwijs vanuit dat het functionele doel achter deze eis het borgen van een archiefwaardige zaakafhandeling is. Onze VTH-applicatie is een totaaloplossing die 'onder de motorkap' al is voorzien van een eigen, volledig archiefwaardig zaakstelsel dat dit doel zelfstandig en gecertificeerd afdekt. Bent u bereid deze eis te wijzigen naar een functionele eis (bijv. 'De oplossing borgt een archiefwaardige zaakafhandeling en/of archivering'), om een breder veld aan inschrijvers (en daarmee de beste marktwerking voor uw organisatie) te faciliteren? Zo nee, graag in detail uw functionele toelichting van het belang van Djuma speelt in deze opdracht, bij voorkeur incl. architectuurschets.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft eis E3-19 en wijzigt deze niet naar een generieke functionele eis. De veronderstelling dat het doel van deze eis primair is gelegen in archivering is niet juist. De ICT-oplossing dient zelf te voorzien in archiefwaardige zaakafhandeling en archivering. De gevraagde koppeling met Djuma is primair bedoeld voor de portaalfunctie en de aansluiting op de bestaande gemeentelijke informatievoorziening. Meer specifiek betreft dit de integratie met het portaal "Mijn Molenlanden" (inclusief DigiD/eIDAS), zoals ook benoemd in eis E2-13. De koppeling borgt daarmee de interactie met aanvragers en de inpassing in de bestaande keten. Een nadere architectuurschets wordt niet verstrekt.
43	Leidraad 6.6	De aanbestedingsopdracht bestaat uit zowel aanschaf van software als dienstverlening. Kunt u er mee instemmen dat de SROI (percentage) alleen van toepassing is op het stuk dienstverlening en niet het deel aanschaf en onderhoud van de software?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de SROI-verplichting zoals opgenomen in paragraaf 6.6 en in Bijlage F. Voor deze opdracht geldt een SROI-verplichting van 2% van de opdrachtwaarde / inschrijfsom exclusief btw. De nadere invulling vindt plaats overeenkomstig het Uitvoeringsprotocol Social Return opdrachtnemers AV-regio.
44	Algemeen	Kunt u informatie verstrekken over de samenstelling van het beoordelingsteam qua functies?	De beoordeling vindt plaats door een beoordelingscommissie samengesteld uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst met relevante inhoudelijke, functionele en inkoopmatige expertise. Verdere persoonsgegevens of nadere detailinformatie over individuele beoordelaars worden in deze fase niet verstrekt.
45	Gunningscriterium B	Kunt u specificeren hoeveel gebruikers, hoeveel key users, en hoeveel functioneel beheerders moeten worden opgeleid?	2 functioneel beheerders, 10 key-users, 60 gebruikers. Een groot gedeelte van de organisatie heeft raadpleegrechten.
46	Bijlage L Showcases	Mogen we er van uit gaan dat Opdrachtgever de inrichting van de zaaktypen na de opleiding van het Functioneel Beheer zelf gaat uitvoeren?	Nee, dit is geen uitgangspunt. Wij verwachten dat de zaaktypen uit het huidige systeem volledig door de leverancier worden gemigreerd en ingericht in de nieuwe oplossing.
47	Gunningscriterium B	Wij hebben eerder succesvol de opleiding van eindgebruikers verzorgd via het concept 'train-de-trainer'. Hierbij wordt een select aantal medewerkers van de gemeente opgeleid tot trainer om de eindgebruikers op te leiden. Staat u open voor deze werkwijze of wenst u de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier?	De aanbestedende dienst staat niet open voor het 'train-de-trainer'-concept. Deze werkwijze legt een te grote belasting op de medewerkers. Wij verwachten dat de leverancier de opleiding van eindgebruikers volledig verzorgt.
48	Bijlage A, E3-8	Kunt u bevestigen dat u zelf over een Digikoppelingadapter beschikt ?	Ja

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49	GIBIT, 11.2	Volgens artikel 11.2 van de GIBIT 2025 wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de gekozen contract- en factureringssystematiek, waaronder de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en de acceptatieregeling uit de contractset.
50	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	In paragraaf 1.9 wordt verwezen naar een privacybijlage. Waar kan Inschrijver de privacybijlage vinden?	De in paragraaf 1.9 bedoelde privacybijlage is opgenomen als Bijlage M: Verwerkersovereenkomst.
51	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	In paragraaf 2.1 wordt gesproken over Programma van Eisen en Wensen (Bijlage A). Klopt het dat de Eisen en Wensen in twee losse bijlagen zijn opgenomen, respectievelijk bijlage A en bijlage G?	Ja. De eisen zijn opgenomen in Bijlage A (Programma van Eisen) en de wensen in Bijlage G (Programma van Wensen en beantwoordingsformulier 'Wensen').
52	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	In paragraaf 5.1.2 staat benoemd dat Bijlage A wordt beoordeeld. 1) Wij doen de aanname dat dit niet correct is en alleen de genoemde onderdelen bij B Kwalitatieve subgunningscriteria worden beoordeeld. Klopt deze aanname? 2) Indien niet; Op welke wijze gaat Opdrachtgever Bijlage A beoordelen?	Ja. De eisen uit Bijlage A vormen de ondergrens waaraan de inschrijving moet voldoen. De kwalitatieve beoordeling vindt plaats op basis van de in paragraaf 5.1.2 opgenomen kwalitatieve subgunningscriteria en het Programma van Wensen. Voor zover tijdens de beoordeling of de showcase blijkt dat niet aan een eis uit Bijlage A wordt voldaan, kan dat gevolgen hebben voor de geldigheid van de inschrijving.
53	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Bij onderdeel 3.2.4 certificeringen benoemt u ISO27018. Deze certificering wordt in de markt nog niet veel gevraagd en is ook specifiek voor hosting- en cloudleveranciers. Onze partner beschikt over alle overige gevraagde certificeringen en is bereid om ISO27018 te laten certificeren. Ga u akkoord om de certificering binnen 1 jaar na gunning te behalen?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in paragraaf 3.2.4 opgenomen certificeringseisen. Inschrijver dient bij inschrijving te voldoen aan de gevraagde certificeringen, dan wel een daarmee gelijkwaardige beschrijving te overleggen, zoals in de aanbestedingsstukken is bepaald. Het alsnog behalen van ISO 27018 binnen één jaar na gunning wordt daarom niet als voldoende geaccepteerd. Voor zover inschrijver zich voor het voldoen aan deze eis rechtsgeldig beroept op de draagkracht of bekwaamheid van een derde, dient inschrijver dit bij inschrijving inzichtelijk en aantoonbaar te maken, overeenkomstig de aanbestedingsstukken en voor zover aanbestedingsrechtelijk toegestaan.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
54	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	In paragraaf 5.1.2 staan de kwalitatieve subgunningscriteria benoemd. De toewijzing van punten gerelateerd aan de implementatie (onderdeel B en C) bedragen circa een derde van de punten. Kan Opdrachtgever toelichten waarom het gewicht van deze onderdelen hoog zijn, terwijl dit een periode van 12 maanden betreft ten opzichte van de mogelijk 11 jaar totale contractduur?	De aanbestedende dienst acht de gekozen weging proportioneel. Implementatie en migratie/conversie zijn, ondanks de beperkte duur in tijd, bepalend voor een succesvolle, beheersbare en continue ingebruikname van de oplossing. Juist in deze fase moeten configuratie, koppelingen, gegevensoverzetting, testen, opleiding, acceptatie en livegang zorgvuldig en aantoonbaar goed worden uitgevoerd. Onvoldoende kwaliteit in deze fase heeft directe gevolgen voor de continuïteit van de VTH-uitvoering gedurende de gehele contractduur. Om die reden wegen onderdeel B en C relatief zwaar mee in de kwaliteitsbeoordeling.
55	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Paragraaf 5.1.2. Gelden de maximaal aantal pagina's inclusief of exclusief eventuele afbeeldingen of illustraties?	Het maximale aantal pagina's geldt inclusief afbeeldingen en illustraties. Alleen het voorblad en scheidsbladen vallen buiten het maximumaantal pagina's.
56	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Paragraaf 5.1.2. De uitwerking van onderdeel B Kwalitatieve gunningscriteria is maximaal 20 A4. Dit is erg krap, mede vanwege een implementatie & projectaanpak. Ga u akkoord om het onderdeel Implementatie- en projectaanpak te verruimen naar 15 a4 (incl. afbeeldingen)?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in § 5.1.2 opgenomen omvangsbeperking, inhoudende dat de totale beantwoording van de vijf kwalitatieve subgunningscriteria maximaal 20 pagina's A4 bedraagt, met een maximum van 4 pagina's A4 per subgunningscriterium.
57	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	In paragraaf 5.1.2 wordt een showcase beschreven, die wordt ingezet om de kwaliteit nader te toetsen. Is de aanneme van Inschrijver correct dat uitsluitend de voorlopig beste Inschrijver hiervoor wordt uitgenodigd? Zo niet, wat is het doel van een showcase bij de overige Inschrijvers?	Nee, die aanneme is niet correct. De aanbestedende dienst kan de beoordeling van de kwaliteit nader toetsen en verifiëren aan de hand van een showcase. De showcase dient uitsluitend ter verificatie van de in de inschrijving opgenomen beantwoording en ter toetsing of de aangeboden oplossing aantoonbaar voldoet aan hetgeen door Inschrijver is aangeboden en aan de relevante eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken. De showcase vormt geen zelfstandig subgunningscriterium en levert geen afzonderlijke of aanvullende punten op.
58	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Paragraaf 5.1.2. Wat is het maximaal aantal punten dat toegekend kan worden aan onderdeel A (Kwaliteit en functionaliteit van de oplossing)? In de paragraaf staat eerst 200 punten benoemd en later 175 punten.	De vermelding van 175 punten bij onderdeel A is onjuist. Het maximaal aantal punten voor onderdeel A 'Kwaliteit en functionaliteit van de oplossing' is 200 punten.
59	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Betreft 6.1.1. Looptijd. Bent u bereid om de verlengingsopties tweezijdig te maken? Rekeninghoudend met een opzegtermijn van 18 maanden voor leverancier?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de gekozen looptijd- en verlengingssysteem. De operationele contractduur bedraagt vier (4) jaar en kan driemaal met een periode van twee (2) jaar eenzijdig door opdrachtgever worden verlengd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
60	Aanbestedingsdocument VTH Systeem 2026	Paragraaf 5.1.2. Kunt u nader toelichten wat wordt bedoeld met 'architectonische inpasbaarheid' bij onderdeel D?	Met 'architectonische inpasbaarheid' bedoelt de aanbestedende dienst de mate waarin de aangeboden oplossing aantoonbaar aansluit op en inpasbaar is binnen de bestaande gemeentelijke informatievoorziening en applicatiearchitectuur. Daarbij gaat het onder meer om de wijze waarop de oplossing koppelt met relevante gemeentelijke en ketenvoorzieningen, archiefwaardig functioneert, gegevens duurzaam toegankelijk houdt en functioneel beheer en regie aan gemeentelijke zijde ondersteunt.
61	Bijlage A - Programma van Eisen	E1-1. Wat is de reden dat 'actueel ontwerp DigiD/eIDAS' specifiek wordt benoemd in deze eis?	Met de verwijzing naar het actuele ontwerp DigiD/eIDAS beoogt de aanbestedende dienst te borgen dat de aangeboden oplossing aansluit op de actuele landelijke eisen en ontwikkelingen rond digitale authenticatie en toegang voor burgers en bedrijven. De eis is opgenomen om te waarborgen dat de oplossing gedurende de looptijd passend blijft binnen het geldende Nederlandse en Europese
62	Bijlage A - Programma van Eisen	E1-2. Is onze interpretatie correct dat functionaliteiten gezien moeten worden in de functionaliteiten die zijn benoemd in het Programma van Eisen en Wensen? Dus niet alle mogelijk in de toekomst ontwikkelde functionaliteiten buiten reikwijdte van deze aanbesteding?	De interpretatie wordt gedeeltelijk gevolgd. Updates en Upgrades die nodig zijn om te blijven voldoen aan het PvE, inclusief ontwikkelingen in het DSO en de werking daarvan binnen de oplossing, en die binnen de scope van de oplossing vallen, worden zonder meerkosten beschikbaar gesteld. Nieuwe, zelfstandige functionaliteiten of modules buiten de scope vallen hier niet onder en mogen separaat worden aangeboden.
63	Bijlage A - Programma van Eisen	E1-7: Wat verstaat u onder de zinsnede: "...en later toegevoegde koppelingen."?	Met de zinsnede "en later toegevoegde koppelingen" wordt bedoeld: koppelingen die na contractering gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gerealiseerd of toegevoegd binnen de aangeboden oplossing. Dit betreft zowel: nieuwe koppelingen met externe systemen die op dat moment relevant zijn binnen het functionele domein van de oplossing, als uitbreidingen of aanvullingen op reeds bestaande koppelingen. Voor zover deze koppelingen binnen de scope van de aanbesteding en de aangeboden oplossing vallen, dienen deze conform de gestelde eisen beschikbaar te worden gesteld.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
64	Bijlage A - Programma van Eisen	E1-16: Leverancier werkt op basis van standaard SLA en afspraken met hostingpartner. Een RTO van 8 uur is hierin standaard. Een RTO van maximaal 4 uur werkt kostendverhogend. Bent u bereid om een RTO van maximaal 8 uur op te nemen?	Ja, wij gaan akkoord met een RTO van maximaal 8 uur.
65	Bijlage A - Programma van Eisen	E2-35: Inschrijver kan u geen rechtstreekse toegang geven tot productiedata. Dit ivm mogelijke verstoringen van de performance van de oplossing. Wij bieden u een dadelijkse export met daarin alle benodigde gegevens t.b.v. Datawarehouse of BI-tooling. Gaat u akkoord met deze invulling van deze eis?	Ja, wij gaan akkoord met deze invulling van de eis, waarbij een dagelijkse export wordt aangeboden ten behoeve van het datawarehouse en/of BI-tooling.
66	Bijlage A - Programma van Eisen	E4-16. Op welke wijze & standaard wenst Opdrachtgever dat Inschrijver koppelt met de SIEM van Opdrachtgever?	Opdrachtgever verwacht dat koppeling met de SIEM plaatsvindt via gangbare, open standaarden en protocollen, zoals syslog (bijv. RFC5424), beveiligde log forwarding (TLS) en/of API-gebaseerde ontsluiting (REST). De gekozen wijze dient aan te sluiten op een moderne SIEM/SOC-omgeving en moet (near) real-time aanlevering van relevante logging mogelijk maken. Daarbij geldt dat filtering en aggregatie toegepast mogen worden om performance en proportionaliteit te waarborgen. Nadere technische specificaties worden in een latere fase verstrekt.
67	Bijlage A - Programma van Eisen	E4-20. Wat is de behoefte achter het inzien van logging door de functioneel beheerder? Sommige logging zijn gerelateerd aan de technische werking van het systeem en niet bruikbaar voor de werkzaamheden van een functioneel beheerder.	De behoefte om logging in te zien door de functioneel beheerder is met name gericht op het kunnen analyseren en oplossen van functionele verstoringen, het ondersteunen van gebruikersvragen en het verkrijgen van inzicht in procesverlopen binnen de applicatie. Het is daarbij niet noodzakelijk dat alle technische logging volledig inzichtelijk is, maar wel dat relevante, functionele loggegevens beschikbaar zijn die de beheerder ondersteunen in zijn/haar werkzaamheden.
68	Bijlage A - Programma van Eisen	E7-2: U kijkt hiermee af van GIBIT 2025. Wij verzoeken u om de eis aan te passen in lijn met GIBIT 2025 artikel 11.8. Gaat u hiermee akkoord?	Ja. De aanbestedende dienst stemt ermee in dat voor indexering artikel 11.8 van de GIBIT 2025 leidend is. Eis E7-2 komt daarmee te vervallen.
69	Bijlage A - Programma van Eisen	E7-7. Wat is de achterliggende reden om buiten werktijden een beschikbaarheidspercentage af te willen spreken? Dit is mogelijk maar kan kostenverhogend werken, terwijl in onze ervaring zeer beperkt gebruik wordt gemaakt van de oplossing tijdens deze tijden.	De achterliggende reden is dat wij tijd- en plaatsafhankelijk werken en daarmee ook buiten reguliere werktijden gebruik maken van de oplossing. Tegelijkertijd begrijpen wij dat een hoge beschikbaarheid buiten werktijden niet altijd haalbaar is of kostenverhogend kan zijn. Wij staan daarom open voor een passende, realistische invulling hiervan.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
70	Bijlage A - Programma van Eisen	Tekst boven E8-3: "Reporting in de geboden oplossing". U schrijft hier: "Als gebruik wordt gemaakt van derden programmatuur, dan dient dit ook een SaaS product te zijn. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden" Kan u bevestigen dat de artikelen in GIBIT 2025 zoals artikel 11 wél van toepassing zijn op derdenprogrammatuur?	De eis ten aanzien van reporting in de geboden oplossing (E8-3) blijft onverkort van toepassing. Indien Inschrijver gebruikmaakt van derdenprogrammatuur voor rapportagedoeleinden, dient deze programmatuur eveneens als SaaS-dienst te worden geleverd en mogen hier geen additionele kosten voor Opdrachtgever aan verbonden zijn. Voorts wordt bevestigd dat de relevante bepalingen uit de GIBIT 2025, waaronder artikel 11, onverminderd van toepassing zijn op alle ingezette derdenprogrammatuur.
71	Bijlage A - Programma van Eisen	E8-6. Bij opmerkingen staat benoemd 'Geef een overzicht van de standaard beschikbare rapportages'. 1) Waar dient Inschrijver dit op te leveren? 2) Inschrijver gaat er vanuit dat dit niet beoordeeld wordt. Het ontbreekt immers op de opsomming van 5.1.2. B van het AD.	Het gevraagde overzicht van de standaard beschikbare rapportages dient te worden opgenomen bij de beantwoording van de betreffende eis (E8-6), conform de instructies in de leidraad. Dit kan bijvoorbeeld als bijlage of als onderdeel van de toelichting bij deze eis worden toegevoegd. Het overzicht wordt niet inhoudelijk beoordeeld als afzonderlijk gunningscriterium. Het wordt echter wel gebruikt ter verificatie en onderbouwing van de beantwoording van de eis (en eventuele later te toetsen verplichtingen). Het ontbreken van dit overzicht kan ertoe leiden dat de beantwoording als onvoldoende onderbouwd wordt beschouwd.
72	Bijlage A - Programma van Eisen	E9-2. Bij opmerkingen staat benoemd 'Beschrijf in maximaal een A4 hoe u hierin voorziet'. 1) Waar dient Inschrijver dit op te leveren? 2) Inschrijver gaat er vanuit dat dit niet beoordeeld wordt. Het ontbreekt immers op de opsomming van 5.1.2. B van het AD. Waar dient Inschrijver dit op te leveren?	De in E9-2 gevraagde beschrijving van maximaal 1 A4 dient door inschrijver te worden opgenomen bij de onderbouwing van deze eis. Deze beschrijving vormt geen afzonderlijk subgunningscriterium en wordt niet als zelfstandig beoordelingsonderdeel gewaardeerd. De beschrijving dient uitsluitend ter onderbouwing van de vraag op welke wijze inschrijver aan deze eis voldoet.
73	Bijlage A - Programma van Eisen	E9-7. Wat is de omvang en inhoud van data die van het Zaaksysteem (xxlInc) dienen te worden geconverteerd?	In eis E9-7 is abusievelijk verwezen naar het zaaksysteem "xxlInc". Dit dient "Onegov" te zijn. De omvang en inhoud van de te converteren data uit Onegov zijn beperkt. Verdere detaillering hierover zal in een later stadium, indien van toepassing, worden verstrekt.
74	Bijlage G - Programma van Wensen en antwoordformulier	W6-1 (tweede regel). De wens beschrijft een gebruikers / beheerders community. Wat is de achterliggende functionele behoefte van deze oplosrichting?	Met deze wens bedoelen we dat er regelmatig contact is met andere beheerders om kennis en ervaringen uit te wisselen. De achterliggende functionele behoefte is het kunnen leren van elkaar en het delen van best practices. Dit contact kan op verschillende manieren worden gefaciliteerd, bijvoorbeeld via door de leverancier georganiseerde seminars, bijpraatsessies of themadagen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
75	Bijlage L - Showcases en algemene instructie showcases	In Bijlage L staat benoemd dat een beoordeling plaatsvindt (o.a.hoofdstuk 6). Dit lijkt strijdig met hetgeen dat benoemd staat in het aanbestedingsdocument, waarin wordt gesteld dat de showcase uitsluitend is ter validatie van de kwaliteit en niet separaat wordt beoordeeld. 1) Kan u bevestigen dat de showcase puur ter validatie is en niet wordt beoordeeld? 2) Indien niet; dan vragen wij u dit toe te lichten in verhouding tot de kwalitatieve subgunningscriteria.	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat de showcase uitsluitend dient ter verificatie van de in de inschrijving opgenomen beantwoording en niet als zelfstandig subgunningscriterium wordt beoordeeld. Aan de showcase worden derhalve geen afzonderlijke of aanvullende punten toegekend. Voor zover in Bijlage L wordt gesproken over “beoordeling”, moet dat in dit verband worden gelezen als het gestructureerd toetsen en verifiëren van de tijdens de showcase getoonde functionaliteit aan de hand van de vooraf beschreven casuïstiek en aandachtspunten. Indien tijdens de showcase een aantoonbaar gebrek wordt vastgesteld of blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving overeenkomstig de aanbestedingsstukken.
76	Bijlage F Inschrijfbiljet	Bijlage F inschrijfformulier Prijs. Verwacht u bij onderdeel A (Totaalprijs 4 jaar) een jaarlijks prijs die vermenigvuldigd wordt met 4? En dienen beide (jaarprijs en totaalprijs) worden opgegeven?	Ja. Bij onderdeel A wordt uitgegaan van de totale prijs voor vier (4) jaar. Inschrijver dient daarbij zowel de jaarprijs als de totaalprijs op te geven, waarbij de totaalprijs gelijk dient te zijn aan viermaal de opgegeven jaarprijs.
77	Bijlage F Inschrijfbiljet	U vraagt om de inschrijfsom in cijfers & letters op te nemen. Is de aanname correct dat dit de optelsom is van de bedragen opgenomen in Bijlage F (vervolg) inschrijfformulier Prijs, onderdeel A en onderdeel B?	Ja. De in het inschrijfbiljet op te nemen inschrijfsom in cijfers en letters betreft de optelsom van de bedragen uit Bijlage F (vervolg), zijnde onderdeel A (Totaalprijs 4 jaar) en onderdeel B (Implementatie- en migratiekosten).
78	Bijlage A, PvE, E1-01	In deze Eis is bepaald dat de oplossing blijvend meebeweegt met relevante vakinhoudelijke Nederlandse wet- en regelgeving, "in het bijzonder, maar niet beperkt tot, de Omgevingswet en het Digitaal Stelsel Omgevingswet." De formulering "niet beperkt tot" roept bij Ondernemer de vraag op wat de exacte scope is van de wet- en regelgeving waarop deze verplichting ziet. Heeft deze verplichting uitsluitend betrekking op wet- en regelgeving die direct samenhangt met de Omgevingswet en het DSO, waaronder in ieder geval begrepen de Archiefwet, de Wet open overheid, de Wet elektronische publicaties en aanverwante standaarden en koppelvlakken? Zo nee, welke scope heeft Aanbestedende Dienst wel voor ogen?	De verplichting ziet op relevante Nederlandse wet- en regelgeving die van invloed is op het functioneren van de aangeboden oplossing binnen het domein van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH). De verwijzing naar de Omgevingswet en het Digitaal Stelsel Omgevingswet is daarbij nadrukkelijk als belangrijk, maar niet limitatief bedoeld. Hieronder valt in ieder geval ook wet- en regelgeving die direct samenhangt met dit domein, zoals (maar niet beperkt tot) de Archiefwet, de Wet open overheid, de Wet elektronische publicaties en bijbehorende standaarden en koppelvlakken. Uitgangspunt is dat de oplossing blijft voldoen aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving voor zover deze redelijkerwijs relevant is voor de gevraagde functionaliteit en het gebruik binnen de gemeentelijke context.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
79	Bijlage A, PvE, E1-02	In deze Eis is bepaald dat alle gedurende de looptijd van de overeenkomst ontwikkelde functionaliteiten zonder meerkosten beschikbaar komen voor Opdrachtgever waarbij wordt verwezen naar Updates en Upgrades zoals omschreven in de GIBIT 2025. Ondernemer constateert dat de GIBIT 2025 een helder onderscheid maakt tussen: - Updates: opvolgende versies waarin gebreken zijn hersteld en/of de werking anderszins is verbeterd; - Upgrades: opvolgende versies met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Ondernemer verzoekt te bevestigen dat deze Eis uitsluitend ziet op Updates en Upgrades die noodzakelijk zijn om de oplossing te laten blijven voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen, en dat nieuwe, zelfstandige functionaliteiten of modules die door Opdrachtnemer als afzonderlijk product op de markt worden gebracht en die geen verband houden met de overeengekomen scope, niet onder deze verplichting vallen en tegen afzonderlijke periodieke vergoeding beschikbaar worden gesteld.	De interpretatie wordt gedeeltelijk gevolgd. Updates en Upgrades die nodig zijn om te blijven voldoen aan het PvE, inclusief ontwikkelingen in het DSO en de werking daarvan binnen de oplossing, en die binnen de scope van de oplossing vallen, worden zonder meerkosten beschikbaar gesteld. Nieuwe, zelfstandige functionaliteiten of modules buiten de scope vallen hier niet onder en mogen separaat worden aangeboden.
80	Bijlage A, PvE, E1-07	U schrijft dat zowel de testomgeving als de productieomgeving alle gevraagde en later toegevoegde koppelingen moet bevatten. Voor veel koppelvlakken is er ook een testvoorziening beschikbaar (zoals de oefenomgeving van het DSO). Er zijn echter leveranciers van koppelingen die geen standaard testvoorziening hebben of ter beschikking stellen. Bent u bereid de eis aan te passen met de toevoeging 'mits er voor de betreffende koppeling een geschikte testvoorziening beschikbaar is'? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst begrijpt dat niet voor alle koppelingen een standaard testvoorziening beschikbaar is. Tegelijkertijd achten wij het noodzakelijk dat iedere koppeling aantoonbaar wordt getest. Indien er geen geschikte testvoorziening beschikbaar is, dient de betreffende koppeling tijdens de testperiode tijdelijk tegen de productieomgeving te worden getest, met inachtneming van passende beheersmaatregelen om risico's te beperken. Daarbij geldt dat eventuele (test)gegevens die in dit kader worden gebruikt, na afronding van de testfase aantoonbaar en volledig worden verwijderd. Na afronding van de testfase dient deze situatie weer te worden teruggedraaid en mag de testomgeving geen directe koppeling met de productieomgeving behouden. Wij passen de eis daarom niet aan met de voorgestelde toevoeging, omdat het uitgangspunt blijft dat alle koppelingen getest moeten worden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
81	Bijlage A, PvE, E1-09	In deze Eis is bepaald dat de testomgeving uitsluitend gebruik mag maken van fictieve persoonsgegevens. Ondernemer onderschrijft het belang van deze eis. Echter, een uitzondering geldt voor de periode van migratie en conversie, waarbij de testomgeving tijdelijk echte persoonsgegevens bevat ten behoeve van de validatie van de conversie, onder de voorwaarde dat deze gegevens na goedkeuring van de conversie aantoonbaar en volledig worden verwijderd uit de testomgeving. Bent u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst begrijpt de noodzaak van deze uitzondering in het kader van migratie en conversie. Wij zijn hiermee akkoord, onder de voorwaarde dat de genoemde maatregelen strikt worden nageleefd en dat de persoonsgegevens na goedkeuring aantoonbaar en volledig uit de testomgeving worden verwijderd.
82	Bijlage A, PvE, E1-16	Artikel 32.5 van de GIBIT 2025 hanteert als standaard een RPO van maximaal 28 uur en een RTO van maximaal 16 werkuren in 85 procent van de gevallen Ondernemer constateert dat zijn standaard SaaS-dienstverlening — die op uniforme wijze aan meerdere klanten wordt geleverd — een RPO van maximaal 1 werkdag en een RTO van maximaal 8 uur kent. Dit is strenger dan de GIBIT-standaard, maar wijkt mogelijk af van de in het Programma van Eisen gestelde waarden. Ondernemer verzoekt te bevestigen of een RPO van maximaal 1 werkdag en een RTO van maximaal 8 uur als volledig conform de gestelde eisen worden beschouwd, dan wel of de Aanbestedende Dienst strengere waarden vereist. Indien strengere waarden worden vereist, verzoekt Ondernemer te motiveren waarom de GIBIT-standaard onvoldoende wordt geacht voor de onderhavige opdracht.	Wij begrijpen de toelichting en constateren dat de door u gehanteerde waarden voor RPO (maximaal 1 werkdag) en RTO (maximaal 8 uur) strenger zijn dan de standaard uit de GIBIT 2025. Wij bevestigen dat wij hiermee akkoord zijn en deze waarden als conform de gestelde eisen beschouwen.
83	Bijlage A, PvE, E1-17	In deze Eis is bepaald dat tijdens de implementatie binnen 24 uur inhoudelijk antwoord wordt gegeven op gestelde vragen. Ondernemer onderschrijft het belang van voortvarende communicatie tijdens de implementatie, maar constateert dat een termijn van 24 uur — ongeacht het moment van de vraagstelling — in de praktijk niet altijd realiseerbaar is. Een vraag gesteld op vrijdagmiddag of op de dag voorafgaand aan een feestdag kan redelijkerwijs niet binnen 24 uur inhoudelijk worden beantwoord. Ondernemer verzoekt te bevestigen of de termijn van 24 uur mag worden gelezen als 1 werkdag, zodat feestdagen en weekenden buiten beschouwing blijven bij de berekening van de reactietijd.	De aanbestedende dienst begrijpt de overweging en het belang van een realistische en werkbare reactietermijn. Wij bevestigen dat de termijn van 24 uur in dit kader mag worden gelezen als 1 werkdag, waarbij weekenden en feestdagen buiten beschouwing worden gelaten bij de berekening van de reactietijd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
84	Bijlage A, PvE, E2-02, Showcase	Het DSO kent een behandeldienstconfiguratie waarin de gemeente per activiteittype kan configureren of een verzoek wordt behandeld door een behandeldienst zoals de Omgevingsdienst of Veiligheidsregio. Dit noemen wij uitbestede verzoeken. Voor deze verzoeken worden in Rx.Mission geen registratie of zaak aangemaakt omdat de volledige behandeling bij de behandeldienst ligt. Om als Bevoegd gezag toch inzicht te hebben en op de hoogte te zijn van deze verzoeken tonen we deze verzoeken in Rx.Mission als uitbestede verzoeken. Hierbij kunt u per behandeldienst, verzoek en periode ook filteren/zoeken. Kunt u bevestigen dat het op deze wijze inzichtelijk maken van dit type verzoeken voldoende invulling geeft aan deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Nee, dit is niet voldoende. Wij stellen als eis dat voor deze verzoeken een volwaardige zaak wordt aangemaakt, ook wanneer de behandeling is uitbesteed aan een behandeldienst. Op deze manier borgen wij een volledige en consistente registratie binnen het zaaksysteem. Wanneer het besluit van de behandeldienst wordt ontvangen, dient dit besluit aan de betreffende zaak te worden toegevoegd en in de zaak te worden verwerkt (vastgelegd). Vervolgens dient op basis hiervan automatisch een toezichtzaak te worden aangemaakt.
85	Bijlage A, PvE, E2-02, Showcase	Ondernemer merkt Showcase qua (sub) eisen verder gaat dan de eis (E2-02) zelf. Twee vragen hierover: 1) Wat is leidend bij "Indien tijdens de showcase een aantoonbaar gebrek wordt vastgesteld of blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de Aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving overeenkomstig § 4.2.2, dan wel bij de beoordeling of aan de in hoofdstuk 3 opgenomen minimeisen of geschiktheidseisen is voldaan"? De eis zelf of de specifieke uitleg ervan zoals opgenomen in de showcase? 2) Staat Aanbestedende Dienst open voor een alternatieve invulling van hetgeen in de showcase is beschreven, waarbij wel voldaan wordt aan de Eis zelf?	1- De uitwerking zoals opgenomen in de showcase is leidend voor de beoordeling. De showcase geeft de concrete invulling van de eis en wordt gebruikt om te toetsen of daadwerkelijk aan de eis wordt voldaan. 2-Nee, de Aanbestedende Dienst staat niet open voor alternatieve invullingen van hetgeen in de showcase is beschreven. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de showcase uitvoeren conform de voorgeschreven opzet en inhoud.
86	Bijlage A, PvE, E2-07	Deze eis is inhoudelijk identiek aan E6-07. Wilt u deze eis laten vervallen. Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst handhaaft beide eisen omdat ze elkaar aanvullen. Het laten vervallen van één van beide eisen zou leiden tot een onvolledig beeld van de gevraagde functionaliteit. Eis E2-07 stelt aanvullende eisen aan de proceskwaliteit, zoals koppeling met de bronzaak en overname van gegevens. Eis E6-07borgt het automatisch aanmaken op basis van configureerbare triggers. Deze eis is verder uitgewerkt in een showcase.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
87	Bijlage A, PvE, E2-08	De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om per zaaktype eigen velden op te nemen en deze te voorzien van een toelichting waaronder wat er ingevuld moet worden en of deze verplicht is. Geeft Ondernemer hiermee voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, waarom niet?	Nee, dit is niet volledig voldoende. Hoewel de geboden oplossing het mogelijk maakt om per zaaktype eigen velden op te nemen en deze te voorzien van een toelichting inclusief verplichte invulling, blijkt hieruit niet expliciet dat het ook mogelijk is om deze velden als verplicht of niet-verplicht te configureren als afzonderlijke eigenschap binnen het zaaktype. De eis vraagt nadrukkelijk om deze functionaliteit als configureerbare instelling per veld. Graag zien wij dit expliciet bevestigd.
88	Bijlage A, PvE, E2-11, Showcase	Ondernemer merkt Showcase qua (sub) eisen verder gaat dan de eis (E2-11) zelf. Twee vragen hierover: 1) Wat is leidend bij "Indien tijdens de showcase een aantoonbaar gebrek wordt vastgesteld of blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de Aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving overeenkomstig § 4.2.2, dan wel bij de beoordeling of aan de in hoofdstuk 3 opgenomen minimeisen of geschiktheidseisen is voldaan"? De eis zelf of de specifieke uitleg ervan zoals opgenomen in de showcase? 2) Staat Aanbestedende Dienst open voor een alternatieve invulling van hetgeen in de showcase is beschreven, waarbij wel voldaan wordt aan de Eis zelf?	1- De uitwerking zoals opgenomen in de showcase is leidend voor de beoordeling. De showcase geeft de concrete invulling van de eis en wordt gebruikt om te toetsen of daadwerkelijk aan de eis wordt voldaan. 2-Nee, de Aanbestedende Dienst staat niet open voor alternatieve invullingen van hetgeen in de showcase is beschreven. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de showcase uitvoeren conform de voorgeschreven opzet en inhoud.
89	Bijlage A, PvE, E2-13	U schrijft dat integratie met het 'Mijn Molenlanden'-portaal binnen zaaksysteem Djuma verplicht werkend moet zijn bij livegang óf er mag een gelijkwaardige oplossing worden aangeboden. Ondernemer heeft hierover de volgende vragen: 1) Mag Ondernemer deze integratie realiseren op basis van ZGW-API's? Zo nee, op basis van welke (moderne) standaard dan wel (zie ook onze vraag bij Eis 3-19). 2) Wat verstaat u precies onder 'gelijkwaardige oplossing' als alternatief? Welke functionaliteiten dient dit alternatief te ondersteunen? Betreft het een portaal voor met name het kunnen tonen van zaak- en procesvoortgang (PIP) of moeten er ook digitaal berichten en documenten kunnen worden uitgewisseld? Kunt u dit concretiseren?	Ja, de integratie mag worden gerealiseerd op basis van ZGW-API's, mits deze passend zijn binnen de bestaande gemeentelijke architectuur en voldoen aan de gestelde functionele en beveiligingseisen. Onder een "gelijkwaardige oplossing" wordt een portaaloplossing verstaan die ten minste voorziet in: authenticatie via DigiD/eIDAS; het bieden van inzicht aan aanvragers in hun zaken en de voortgang daarvan (PIP-functionaliteit); de mogelijkheid tot digitale interactie, waaronder het uitwisselen van berichten en documenten. Deze functionaliteiten dienen op een gelijkwaardig niveau te worden ondersteund als binnen het bestaande portaal "Mijn Molenlanden".
90	Bijlage A, PvE, E2-14	Het DSO-nummer is op dit moment beschikbaar in de zaak. Het tonen van het DSO-nummer in de werkvoorrraad staat bij Ondernemer op de roadmap en is uiterlijk 2 maanden voor uw live-gang beschikbaar. Kunt u bevestigen dat Ondernemer hiermee aan deze eis voldoet? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Wij bevestigen dat dit akkoord is. Met de beschikbaarheid van het DSO-nummer in de zaak en de toezegging dat weergave in de werkvoorrraad uiterlijk 2 maanden vóór livegang wordt gerealiseerd, voldoet Ondernemer aan deze eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
91	Bijlage A, PvE, E2-18	In de geboden oplossing kunt u zaken agenderen door een deelproces aan te maken voor de betreffende agenda (bijv. welstand) met een plandatum. De geagenderde zaken worden per periode of aflopend op plandatum weergegeven in een werkvoorraad per agenda binnen de oplossing. De resultaten en afhandeling hiervan legt u direct vast in het systeem, waardoor een export niet noodzakelijk is. Geeft Opdrachtnemer hiermee voldoende invulling aan de behoefte achter deze eis? En bent u bereid de het deel over het kunnen exporteren te laten vervallen? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom een export voor u een vereiste is?	De aanbestedende dienst acht dit niet volledig voldoende en zijn niet bereid het exportvereiste te laten vervallen. Hoewel de voorgestelde werkwijze voorziet in agenderen, inzicht en afhandeling binnen het systeem, blijft de mogelijkheid om een agenda te genereren én te exporteren voor ons van belang. Export is nodig voor externe afstemming, archivering, verslaglegging en gebruik buiten het systeem (bijvoorbeeld in overleggen). Om deze redenen blijft het exporteren van de agenda met gekoppelde zaken een expliciete eis.
92	Bijlage A, PvE, E2-19	In deze eis stelt u dat er 'zonder begrenzings' door het hele systeem gezocht moet kunnen worden, met de mogelijkheid om door te klikken op het resultaat. Binnen de geboden oplossing bieden wij een centrale zoekingang met uitgebreide zoek- en filtermogelijkheden, waarbij u vanuit de resultaten direct kunt doorklikken naar het betreffende dossier of document. Een letterlijke zoekfunctie 'zonder begrenzings' (waarbij elk veld of document doorzoekbaar is voor iedereen) vormt echter een potentieel groot risico voor de informatiebeveiliging en privacy (doelbinding). In onze oplossing respecteert de zoekfunctionaliteit dan ook te allen tijde het autorisatiemodel; gebruikers kunnen uitsluitend zaken en documenten vinden en inzien waartoe zij geautoriseerd zijn (bijvoorbeeld rekening houdend met vertrouwelijkheid). Bent u het ermee eens dat de zoekfunctionaliteit begrensd dient te worden door de geldende autorisaties en rechten van de gebruiker, en geeft de geboden functionaliteit (inclusief het doorklikken naar resultaten waartoe men bevoegd is) hiermee voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst is het ermee eens dat de zoekfunctionaliteit begrensd dient te worden door de geldende autorisaties en rechten van de gebruiker. Het uitgangspunt “zonder begrenzings” ziet op het kunnen zoeken over het volledige systeem binnen de grenzen van de toegekende rechten. De door u beschreven functionaliteit, waarbij centraal gezocht kan worden en alleen resultaten zichtbaar en doorklikbaar zijn waarvoor de gebruiker geautoriseerd is, voldoet daarmee aan de bedoeling van deze eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
93	Bijlage A, PvE, E2-24	In het Programma van Eisen zijn meerdere eisen en wensen opgenomen die betrekking hebben op communicatie via e-mail vanuit de zaak, waaronder het toevoegen van meerdere documenten als bijlage. Ondernemer biedt als alternatief voor directe e-mailcommunicatie een beveiligd berichtenplatform dat voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Via dit platform worden berichten en documenten direct vanuit de zaak uitgewisseld met externe betrokkenen. De ontvanger wordt genotificeerd en krijgt via een beveiligde omgeving toegang tot alle gedeelde berichten en documenten, waarbij ook het indienen van aanvullingen mogelijk is. Alle communicatie en ingediende documenten worden direct opgeslagen in de zaak. Ondernemer verzoekt te bevestigen: a. Of een dergelijk beveiligd berichtenplatform wordt geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor directe e-mailcommunicatie vanuit de zaak, en; b. Indien akkoord, of deze acceptatie tevens van toepassing is op alle overige eisen (o.a. E2-27) en wensen (o.a. W2-8 en W2-9) in de aanbestedingsstukken die betrekking hebben op e-mailcommunicatie met initiatiefnemer en andere betrokkenen.	Wij beschouwen dit niet als volledig gelijkwaardig en gaan daarom niet akkoord met het vervangen van de e-mailfunctionaliteit. De eis blijft dat het binnen de oplossing mogelijk is om vanuit de zaak een e-mailbericht te maken en daarbij meerdere documenten als bijlage toe te voegen. a. Het aangeboden berichtenplatform wordt niet geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor deze e-mailfunctionaliteit. b. Dit geldt eveneens voor de overige eisen en wensen met betrekking tot e-mailcommunicatie.
94	Bijlage A, PvE, E2-28	Over welke functionaliteiten dient de ict oplossing te beschikken bij het inrichten van sjablonen en hun opmaak?	Onder het inrichten van sjablonen en hun opmaak verwachten wij dat de ICT-oplossing in ieder geval de volgende functionaliteiten ondersteunt: Het zelfstandig kunnen aanmaken, wijzigen en beheren van sjablonen door de functioneel beheerder; Ondersteuning voor opmaak (zoals huisstijl, logo's, lettertypes, kop- en voetteksten); Het gebruik van variabelen/mergevelden die automatisch gevuld worden met zaak- en/of persoonsgegevens; Mogelijkheid om verschillende sjablonen per zaaktype of processtap te configureren; Beheerfunctionaliteit zoals versiebeheer en autorisaties. Daarnaast blijft het een vereiste dat een eindgebruiker na het genereren van een document nog wijzigingen kan aanbrengen voordat het document definitief wordt gemaakt.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
95	Bijlage A, PvE, E2-32	In deze eis is bepaald dat Opdrachtgever zonder tussenkomst van Leverancier zelf rapportages kan creëren en opslaan, zowel voor beheerders als eindgebruikers. Ondernemer biedt binnen de oplossing uitgebreide standaard rapportage-dashboards en rapportagetabellen voor operationeel en tactisch inzicht. Beheerders en eindgebruikers kunnen binnen deze overzichten uitgebreid filteren op onder meer periode, zaaktype, product en behandelaar. Filterinstellingen kunnen worden opgeslagen als favoriet, waarmee gebruikers met één klik het gewenste rapportageoverzicht kunnen opvragen. Daarnaast kunnen data-overzichten direct worden geëxporteerd naar .csv voor gebruik in externe BI-tooling zoals Power BI. Ondernemer verzoekt te bevestigen of bovenstaande functionaliteit — het filteren, opslaan van filterinstellingen als favoriet en exporteren naar .csv — wordt beschouwd als een passende invulling van deze eis, dan wel of de aanbestedende dienst aanvullende functionaliteit vereist.	Wij beschouwen dit niet als voldoende invulling van de eis. Hoewel de geboden functionaliteit voorziet in het filteren van gegevens, het opslaan van filterinstellingen en het exporteren naar .csv, is dit niet gelijk aan het zelfstandig creëren van rapportages binnen de oplossing. De eis ziet nadrukkelijk op het kunnen samenstellen, opslaan en hergebruiken van rapportages met eigen indelingen en inhoud, zonder tussenkomst van de leverancier. Het uitsluitend aanbieden van filters op bestaande dashboards en exportmogelijkheden naar externe tooling voldoet hier niet volledig aan. De mogelijkheid om binnen de oplossing zelf rapportages te ontwerpen en op te slaan blijft daarmee een vereiste.
96	Bijlage A, PvE, E2-33	Een functioneel beheerder kan binnen de eerder genoemde rapportage-dashboards (zie onze vraag bij E2-32) en in de werkvoorraden een specifieke gegevensset op maat samenstellen door te filteren en te sorteren. Door deze instellingen vervolgens op te slaan als 'Algemene filter' of 'Team filter', stelt de functioneel beheerder dit specifieke overzicht direct centraal beschikbaar voor alle eindgebruikers of een specifiek team. Gebruikers hoeven het op maat gemaakte overzicht vervolgens alleen nog maar aan te klikken. Ziet u deze werkwijze (het door functioneel beheer centraal configureren, opslaan en klaarzetten van op maat gemaakte filters) als een passende invulling van deze eis? Zo nee, kunt u toelichten welke specifieke functionaliteit u mist?	Wij beschouwen dit niet als voldoende invulling van de eis. Hoewel het centraal configureren en delen van filters bijdraagt aan het toegankelijk maken van gegevens, is dit niet gelijk aan het aanbieden van op maat gemaakte rapportages. De eis ziet nadrukkelijk op het kunnen samenstellen en aanbieden van rapportages met een eigen indeling, inhoud en presentatie aan eindgebruikers. Met uitsluitend filterfunctionaliteit op bestaande overzichten wordt hier niet volledig aan voldaan.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
97	Bijlage A, PvE, E2-35	In het Programma van Eisen zijn drie eisen opgenomen die betrekking hebben op het ontsluiten van data voor externe rapportage- en analyseomgevingen: E8-1: ontsluiting van actuele, gestructureerde data voor integratie met Azure/Power BI E8-2: actief delen van het meest actuele datamodel inclusief Primary Key en relaties E2-35: gestructureerde en geautoriseerde toegang tot productiedata voor gebruik in datawarehouse of BI-tooling, met vroegtijdige aankondiging van wijzigingen in het datamodel Ondernemer constateert dat E2-35 inhoudelijk grotendeels overlapt met E8-1 en E8-2. Het enige element in E2-35 dat niet expliciet terugkomt in E8-1 of E8-2 betreft de vroegtijdige aankondiging van wijzigingen in het datamodel voorafgaand aan een release. Ben u akkoord om E2-35 te laten vervallen, onder de voorwaarde dat de verplichting tot vroegtijdige aankondiging van datamodelwijzigingen wordt toegevoegd aan E8-2? Zo nee, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord met het laten vervallen van eis E2-35. Hoewel er inhoudelijke overlap bestaat met E8-1 en E8-2, bevat E2-35 een bredere borging van het gestructureerd en geautoriseerd beschikbaar stellen van productiedata voor rapportage- en analyseomgevingen. Daarnaast is het aspect van voorspelbaarheid en beheer van wijzigingen (waaronder aankondiging van datamodelwijzigingen) voor ons onderdeel van deze eis in samenhang met de toegang tot data. Het onderbrengen van uitsluitend de aankondiging van datamodelwijzigingen in E8-2 achten wij daarom onvoldoende om de volledige strekking van E2-35 te borgen.
98	Bijlage A, PvE, E3-04	In het Programma van Eisen is als eis opgenomen dat de data voldoet aan het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM). Ondernemer constateert dat het GGM op dit moment nog geen formeel vastgestelde standaard is: het heeft nog geen "pas-toe-of-leg-uit"-status bij de VNG en is evenmin opgenomen op de verplichte standaardenlijst van Forum Standaardisatie. Het betreft een waardevol en breed gedragen initiatief van gemeente Delft, dat momenteel in een traject zit om die formele status te verkrijgen. Ondernemer verzoekt de aanbestedende dienst te verduidelijken: a. Welke specifieke versie van het GGM als referentie wordt gehanteerd, en; b. Of volledige aansluiting op het GGM als harde uitsluitingsgrond geldt, dan wel of een aantoonbare inspanning tot aansluiting — of een gelijkwaardige gegevensstructuur — als voldoende wordt beschouwd zolang het GGM geen formeel verplichte standaard is.	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat voor E3-04 de op het moment van inschrijving meest actuele, publiek beschikbare versie van het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) als referentie geldt. Volledige aansluiting op het GGM is daarbij niet als zelfstandige uitsluitingsgrond bedoeld. De aanbestedende dienst verwacht wel dat de aangeboden oplossing aantoonbaar aansluit bij de principes, opbouw en gegevensstructuur van het GGM, dan wel dat afwijkingen deugdelijk worden gemotiveerd en functioneel gelijkwaardig zijn.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
99	Bijlage A, PvE, E3-13	U stelt de Eis dat de functioneel beheerder van Opdrachtgever berichtenverkeer van koppelingen moet kunnen monitoren en daarop moet kunnen acteren, bijvoorbeeld door het herzenden van berichten. Ondernemer biedt deze functionaliteit op twee manieren aan, afhankelijk van het type koppeling: Voor complexe koppelingen, zoals het DSO-LV en DSO-SWF, voert de oplossing automatisch periodieke controles uit op ontbrekende of foutieve berichten. Deze worden automatisch hersteld en visueel inzichtelijk gemaakt in de applicatie, zonder dat handmatig ingrijpen door de functioneel beheerder vereist is. Voor overige koppelingen, zoals de berichtenmodule, biedt de oplossing twee opties: 1) een monitoringsscherm waarin de functioneel beheerder de actuele status en eventuele uitval kan inzien en foutieve berichten direct opnieuw kan aanbieden 2) duidelijke foutmeldingen (bijvoorbeeld bij de NHR-koppeling) die door functioneel te kopiëren zijn, en waar nodig te delen met Leverancier om op te lossen Geeft Ondernemer met deze aanpak — geautomatiseerd herstel voor complexe koppelingen gecombineerd met handmatige monitoring en herstelschermen voor overigekoppelingen — een passende invulling van deze eis? Zo nee, waarom niet?	Wij beschouwen dit als deels voldoende, maar niet volledig. Voor alle koppelingen geldt dat de functioneel beheerder zelfstandig binnen de ICT-oplossing het berichtenverkeer moet kunnen monitoren én daarop moet kunnen acteren, waaronder het handmatig kunnen herzenden van berichten. De beschreven werkwijze voldoet voor de koppelingen waarbij een monitoringsscherm beschikbaar is met de mogelijkheid tot heraanbieden van berichten. Voor de complexe koppelingen waarbij uitsluitend automatisch herstel plaatsvindt, is het echter noodzakelijk dat de functioneel beheerder daarnaast ook inzicht heeft in het berichtenverkeer en – waar nodig – zelf kan ingrijpen. Het enkel aanbieden van automatische herstelmechanismen zonder mogelijkheid tot handmatige actie achten wij daarom onvoldoende invulling van deze eis.
100	Bijlage A, PvE, E3-19	In de eis benoemt u de koppeling met het zaakstelsel Djuma. Vanuit het programma Common Ground is de nieuwe ZGW-API standaard voor zaakgericht werken ontwikkeld (https://vng-realisatie.github.io/gemma-zaken/). De VNG heeft in haar ledenbrief van maart 2021 opgeroepen om deze standaard zoveel mogelijk toe te passen waar mogelijk en deze ook onderdeel te laten zijn van de uitvraag bij nieuwe aanbestedingen. Mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat deze koppeling op basis van ZGW-API's mag verlopen? Zo nee, op basis van welke (moderne) standaard dan wel?	De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van de ZGW-API standaard (GEMMA Zaken) en de Common Ground-principes. Wij gaan er daarom vanuit dat de koppeling met Djuma op basis van ZGW-API's gerealiseerd kan en mag worden, conform de VNG-richtlijnen. Indien dit (nog) niet volledig mogelijk is, vernemen wij graag welke alternatieve (moderne) standaard of koppelvlak de voorkeur heeft. In dat geval voorzien wij waar nodig in een passende oplossing, waarbij aansluiting op de ZGW-standaard leidend blijft.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
101	Bijlage A, PvE, E4-16	In deze eis schrijft u dat de ICT-oplossing systeemlogging beschikbaar moet stellen aan de SIEM-oplossing van opdrachtgever. Bij een SaaS-oplossing is de verantwoordelijkheid voor de 24/7 monitoring, security en dataveiligheid echter volledig belegd bij de Leverancier. Wij borgen dit aantoonbaar via onze ISO 27001-certificering en continue actieve monitoring. Het continu (live) doorzetten van grote hoeveelheden systeemlogregels naar een lokaal SIEM/SOC-systeem van de opdrachtgever genereert niet alleen een inefficiënte data-belasting, maar een live koppeling is ook technisch complex en sterk afhankelijk van het gebruikte protocol en uw specifieke SIEM-omgeving. Wij hebben hierover de volgende twee vragen: 1) Kunt u aangeven welke SIEM-oplossing u precies gebruikt en via welk protocol of standaard-API u de koppeling verwacht? 2) Bent u bereid de eis te herformuleren zodat volstaan kan worden met onze reguliere SaaS-werkwijze: de Leverancier monitort en stelt de relevante logging uitsluitend op verzoek beschikbaar bij een beveiligingsincident, in plaats van een live SIEM-koppeling te eisen? Zo nee, waarom niet?"	1. Er wordt gebruik gemaakt van een Exabeam oplossing. Hierbij zijn er mogelijkheden om via API of webhook collectors te connecteren. 2. Logberichten worden overzichtelijk samengevat. Daartoe zijn systemen die logberichten genereren bij voorkeur aangesloten op een Security Information and Event Management systeem (SIEM/M&R) of geschikt om op een later moment aan te sluiten op dergelijke tooling. Hiermee worden (gecorrleerde) meldingen en alarmoproepen aan de beheerorganisatie gegeven.
102	Bijlage A, PvE, E4-18	In deze Eis is opgenomen dat logging uitsluitend beschikbaar is voor geautoriseerde medewerkers en dat deze autorisaties door Opdrachtgever zelf inregelbaar zijn. Ondernemer onderscheidt twee vormen van registratie binnen de oplossing: - Systeem- en beveiligingslogging, alsmede logging van beheerfuncties zoals gebruikersbeheer en zaaktypeconfiguratie: deze is uitsluitend toegankelijk voor daartoe geautoriseerde medewerkers, waarbij de autorisaties door Opdrachtgever zelf worden ingeregeld. - Audittrail op zaakdossier-niveau: deze legt de handelingen van gebruikers binnen een zaak vast en is raadpleegbaar voor alle medewerkers die toegang hebben tot de betreffende zaak. Toegang tot de zaak zelf wordt bepaald door de door Opdrachtgever ingeregelde zaakautorisaties. Beschouwd Aanbestedende Dienst deze invulling als passend voor de gestelde eis? Zo nee, waarom niet?	Dit is passend.
103	Bijlage A, PvE, E4-22	De geboden oplossing geeft invulling aan de AVG-taken 1 en 3. Voor het recht op inzage is het nodig te kunnen zoeken op subject. Het zoeken op subjecten staat op de roadmap en is uiterlijk 2 maanden voor beoogde livegang beschikbaar. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met het invullen van punt 2 uit deze eis per genoemde datum? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Indien eis binnen de gestelde periode wordt gerealiseerd dat gaan we hiermee akkoord.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
104	Bijlage A, PvE, E4-23	In deze eis stelt u dat de Leverancier op verzoek een Data Protection Impact Assessment (DPIA) dient aan te leveren of dient mee te werken aan de uitvoering hiervan. Een DPIA heeft primair betrekking op de organisatie-specifieke processen, inrichting en het beleid van de Opdrachtgever zelf. Om die reden kan een Leverancier geen 'standaard' DPIA aanleveren die exact de lading voor uw organisatie dekt. Ondernemer heeft wel een DPIA uitgevoerd op de geboden oplossing, maar binnen de context van haar eigen securitybeleid. Uiteraard kunnen wij u ondersteunen bij het uitvoeren van de DPIA voor uw eigen organisatie. Onze actieve rol beperkt zich hierbij tot het verstrekken van expertise over de werking en beveiliging van de standaard applicatie, en het bieden van (gedeeltelijke) inzage in onze eigen DPIA, certificeringen en assurancerapporten. Hierover hebben wij de volgende twee vragen: 1) Kunt u bevestigen dat met deze toelichting en het bieden van bovengenoemde ondersteuning bij uw eigen DPIA, voldoende invulling wordt gegeven aan deze eis? 2) Omdat een DPIA afhankelijk is van uw specifieke, lokale beleidskeuzes en processen, is de uitkomst en bijbehorende impact vooraf niet in te schatten in een vaste prijs. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat eventuele kosten voor het oplossen van tekortkomingen of het treffen van extra maatregelen naar aanleiding van de DPIA, voor zover deze afwijken van de standaard aangeboden gecertificeerde oplossing (best-practice), als meerwerk worden beschouwd? Zo nee, hoe dienen inschrijvers deze vooraf onbepaalbare kosten dan te calculeren?	1. De geboden ondersteuning volstaat. 2. De Aanbestedende Dienst begrijpt dat de uitkomst van een DPIA afhankelijk is van de specifieke toepassing en context. Het uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Dit betekent dat de uitvoering van een DPIA en het treffen van noodzakelijke maatregelen die redelijkerwijs behoren tot een AVG-conforme en best-practice oplossing, geacht worden onderdeel te zijn van de inschrijving en in de prijs te zijn inbegrepen. Indien uit de DPIA aanvullende maatregelen voortvloeien die het gevolg zijn van specifieke, door de Aanbestedende Dienst gewenste afwijkingen ten opzichte van de standaard oplossing van de inschrijver, kunnen deze – mits goed onderbouwd – als meerwerk worden beschouwd. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun inschrijving transparant maken: welke uitgangspunten zij hanteren ten aanzien van privacy en security (standaard oplossing); welke aannames zij doen ten aanzien van de DPIA; en in hoeverre mogelijke aanvullende maatregelen kunnen leiden tot meerkosten. Op deze wijze wordt een gelijk speelveld voor alle inschrijvers

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
105	Bijlage A, PvE, E4-25	In het Programma van Eisen zijn twee eisen opgenomen die betrekking hebben op continuïteitsborging bij uitval of beëindiging van de dienstverlening: E4-25: zorgdragen dat een derde partij de dienst kan overnemen bij uitval van de aanbieder of beëindiging van het contract E7-10: beschikken over een passende continuïteitsregeling bij contractstart, zoals escrow, die borgt dat Opdrachtgever bij verstoring van de continuïteit zelfstandig de dienstverlening kan voortzetten Ondernemer constateert dat E7-10 de continuïteitsborging concreter en vollediger regelt dan E4-25. Daarnaast roept de formulering "beëindiging van het contract" in E4-25 vragen op: bij een reguliere contractbeëindiging — bijvoorbeeld door opzegging of het verstrijken van de contracttermijn — eindigen ook de rechten van Opdrachtgever op de software. Een continuïteitsregeling die ook bij reguliere beëindiging voorziet in voortzetting van de dienst door een derde partij is in een SaaS-context juridisch noch praktisch uitvoerbaar. Bent u akkoord om deze Eis (E4-25) te laten vervallen. Zo nee, waarom niet én hoe kijkt u aan tegen "beëindiging van het contract"?	Eis E4-25 laten we vervallen
106	Bijlage A, PvE, E5-07 t/m E5-12	Onder E5-7 t/m E5-12 zijn eisen opgenomen met betrekking tot archivering, metadatering, vernietiging en exporteerbaarheid van informatieobjecten. Tegelijkertijd is in eis E3-19 opgenomen dat de ict oplossing koppelt met zaakstelsel Djuma. In deze gekoppelde architectuur worden de archiverings- en vernietigingsfunctionaliteiten uit E5-7 tot en met E5-12 in de praktijk uitgevoerd door Djuma als archiefbewaarplaats, niet door het VTH-systeem zelf. Bent u bereid om deze eisen te laten vervallen. Zo nee, dan verneemt Ondernemer graag hoe e.e.a. zich verhoudt met E3-19	Eis is dat de oplossing zelfstandig kan archiveren en vernietigen. De koppeling met Djuma is gevraagd vanuit klantbeeld.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
107	Bijlage A, PvE, E5-10	Een back-up is een momentopname van de data op tijdstip X. Gegevens die tussen dat moment en het incident zijn vernietigd, zijn technisch gezien niet aanwezig in die back-up — maar gegevens die vóór de back-up zijn vernietigd en daarna opnieuw uit een oudere back-up worden teruggezet, kunnen dit probleem wel veroorzaken. Het volledig garanderen van deze eis komt in de praktijk neer op een RPO van 0, wat niet verenigbaar is met de elders gestelde RPO van 1 werkdag. Ondernemer stelt voor de eis als volgt aan te vullen: " ..al vernietigd zijn, met uitzondering van data die vernietigd is tussen het moment van back-up en het incident. Opdrachtnemer informeert over en ondersteunt Opdrachtgever bij het opnieuw verwijderen van deze gegevens. " Bent u bereid de eis overeenkomst aan te passen? Zo nee, kunt u toelichten hoe u deze eis in de praktijk uitvoerbaar acht in combinatie met de gestelde RPO?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de voorgestelde aanvulling op de eis. Hierbij geldt dat opdrachtnemer de opdrachtgever actief informeert over eventuele herstelde gegevens die reeds vernietigd hadden moeten zijn, en de opdrachtgever adequaat ondersteunt bij het alsnog verwijderen van deze gegevens.
108	Bijlage A, PvE, E5-13	U schrijft dat bij het archiveren van een zaakdossier alle documenten automatisch naar PDF/A worden omgezet en daarmee bevroren voor verdere bewerking. In de praktijk levert automatische PDF/A-conversie van alle documenttypen knelpunten op: niet alle bestandsformaten zijn verliesvrij naar PDF/A te converteren (bijv. Excel-bestanden, BIM-bestanden, gestructureerde data), en sommige documenten hebben juist bewust een bewerkbaar formaat als authentiek origineel. Bedoelt u met 'bevroren' dat documenten in het gearchiveerde dossier niet meer door gebruikers gewijzigd kunnen worden, los van het bestandsformaat? Zo nee, wat bedoelt u dan?	Wij zijn niet bereid de eis in die zin te herformuleren. Wel staan wij open voor een pragmatische invulling, waarbij proportionaliteit, filtering en performance worden geborgd, zodat alleen relevante logging wordt gedeeld.
109	Bijlage A, PvE, E6-07, Showcase	Ondernemer merkt op dat de Showcase qua (sub) eisen verder gaat dan de eis (E6-07) zelf. Twee vragen hierover: 1) Wat is leidend bij "Indien tijdens de showcase een aantoonbaar gebrek wordt vastgesteld of blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de Aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving overeenkomstig § 4.2.2, dan wel bij de beoordeling of aan de in hoofdstuk 3 opgenomen minimeisen of geschiktheidseisen is voldaan"? De eis zelf of de specifieke uitleg ervan zoals opgenomen in de showcase? 2) Staat Aanbestedende Dienst open voor een alternatieve invulling van hetgeen in de showcase is beschreven, waarbij wel voldaan wordt aan de Eis zelf?	1- De uitwerking zoals opgenomen in de showcase is leidend voor de beoordeling. De showcase geeft de concrete invulling van de eis en wordt gebruikt om te toetsen of daadwerkelijk aan de eis wordt voldaan. 2-Nee, de Aanbestedende Dienst staat niet open voor alternatieve invullingen van hetgeen in de showcase is beschreven. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de showcase uitvoeren conform de voorgeschreven opzet en inhoud.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
110	Bijlage A, PvE, E6-08	In onze ICT-oplossing kan een functioneel beheerder alle logging en audittrails te allen tijde zelfstandig inzien en raadplegen. Gezien de grote hoeveelheid (en gevoeligheid van de) data in deze logging ondersteunen wij echter géén export-functionaliteit hiervan. Uit de praktijk bij onze huidige klanten blijkt deze export-behoefte ook niet te leven. Bent u bereid het woord 'exporteren' te laten vallen en deze eis aan te passen naar: 'De functioneel beheerder dient zelf de logging en audittrail(rapportages) te kunnen raadplegen'? Zo nee, kunt u aangeven in welke specifieke situaties een export van deze (grote hoeveelheden) auditgegevens voor u absoluut noodzakelijk is?"	De aanbestedende dienst is bereid de eis op dit punt te nuanceren. Het is voldoende dat een functioneel beheerder de logging en audittrail via de applicatie zelfstandig kan raadplegen en aantoonbaar inzicht heeft in de relevante gegevens. Een exportfunctionaliteit wordt niet als harde vereiste gehandhaafd, mits de benodigde informatie adequaat en volledig via de oplossing beschikbaar is.
111	Bijlage A, PvE, E6-11	In deze eis stelt u dat de functioneel beheerder velden als verplicht invulveld (in- en uitschakelbaar) moet kunnen aanmerken. Wij delen uiteraard uw belang om datakwaliteit te borgen. Binnen onze visie op gebruiksvriendelijkheid en datakwaliteit kiezen wij er echter bewust voor om het willekeurig verplicht stellen van alle afzonderlijke zaakeigenschappen of metadatatavelden niet te ondersteunen. De praktijk (bij ruim 100 vergelijkbare overheidsorganisaties) leert namelijk dat een overvloed aan verplichte velden paradoxaal genoeg leidt tot datavervuiling, omdat gebruikers 'dummy-data' invullen puur om een harde systeemblokkade in het proces te omzeilen. Om de datakwaliteit op een effectieve manier af te dwingen, is het in de geboden oplossing wél mogelijk om de volgende elementen flexibel verplicht te stellen: - Taken en acties (checklistitems) die afgerond moeten zijn; - De aanwezigheid van specifieke documenttypen/bewijsstukken in het dossier; - Het invullen van het juiste zaakresultaat. Daarnaast zijn de velden die vanuit de landelijke ZGW-standaard vereist zijn (zoals zaakomschrijving en startdatum) standaard verplicht ingesteld. Tot slot biedt de applicatie wél de mogelijkheid om voor de registratie van objecten (locaties) specifiek per eigenschap/veld te configureren of deze zichtbaar en/of verplicht is. Geeft Ondernemer met deze toelichting en de geboden functionaliteiten voldoende invulling aan de behoefte achter uw eis? Zo nee, kunt u concreet toelichten welk specifiek risico u in de praktijk ziet, in de wetenschap dat vergelijkbare organisaties met deze best-practice succesvol hun datakwaliteit borgen?	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde beperking van de eis. De mogelijkheid om velden als verplicht in te stellen (en weer uit te schakelen) door de functioneel beheerder is noodzakelijk om flexibel in te kunnen spelen op proceswijzigingen, wettelijke eisen en specifieke informatiebehoeften. Wij onderkennen het risico op onwenselijk invulgedrag bij overmatig gebruik van verplichte velden, maar beschouwen dit als een inrichtings- en governancevraagstuk binnen de organisatie van Opdrachtgever, niet als een beperking van de functionaliteit. Daarom blijft de eis ongewijzigd van kracht.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
112	Bijlage A, PvE, E6-14/15	In zowel E6-14 als E6-15 beschrijft u het 'automatisch' publiceren. De geboden oplossing biedt functionaliteit waarmee u met één klik de benodigde publicatie aanmaakt, controleert en publiceert. Er is dus altijd sprake van een boordeling en bewuste keuze van gebruikers om de publicatie daadwerkelijk te versturen, om eventuele fouten te voorkomen. Bent u bereid de term automatisch uit de eis te laten vervallen? Zo nee, waarom niet en wat is dan uw uitleg van 'automatisch' publiceren?	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de term “automatisch”. De door u beschreven werkwijze, waarbij met één klik een publicatie wordt aangemaakt, gecontroleerd en verzonden, beschouwen wij eveneens als invulling van “automatisch publiceren”. Met “automatisch” bedoelen wij dat het proces grotendeels systeemondersteund en efficiënt verloopt, met minimale handmatige handelingen. Een controlemoment door de gebruiker past binnen deze definitie en wordt zelfs als wenselijk gezien. De door u geboden functionaliteit sluit daarmee aan bij de bedoeling van deze eis.
113	Bijlage A, PvE, E6-18, Showcase	Ondernemer merkt Showcase qua (sub) eisen verder gaat dan de eis (E6-18) zelf. Twee vragen hierover: 1) Wat is leidend bij "Indien tijdens de showcase een aantoonbaar gebrek wordt vastgesteld of blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan de Aanbestedende dienst dit betrekken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving overeenkomstig § 4.2.2, dan wel bij de beoordeling of aan de in hoofdstuk 3 opgenomen minimeisen of geschiktheidseisen is voldaan"? De eis zelf of de specifieke uitleg ervan zoals opgenomen in de showcase? 2) Staat Aanbestedende Dienst open voor een alternatieve invulling van hetgeen in de showcase is beschreven, waarbij wel voldaan wordt aan de Eis zelf?	1- De uitwerking zoals opgenomen in de showcase is leidend voor de beoordeling. De showcase geeft de concrete invulling van de eis en wordt gebruikt om te toetsen of daadwerkelijk aan de eis wordt voldaan. 2-Nee, de Aanbestedende Dienst staat niet open voor alternatieve invullingen van hetgeen in de showcase is beschreven. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de showcase uitvoeren conform de voorgeschreven opzet en inhoud.
114	Bijlage A, PvE, E7-02	Inschrijver wenst voor al haar klanten een eenduidige afspraak te maken omtrent indexering. Om die reden omarmen wij de standaard bepaling uit de GIBIT 2025, zijnde artikel 11.8, waarin een aanpassing in de tarieven uiterlijk op 30 november dient te worden aangekondigd. Inschrijver stelt vast dat de aanbestedende dienst met deze eis afwijkt van zorgvuldig opgestelde bepaling uit de GIBIT, doordat u nog eerder een aankondiging verwacht. Dit achten wij onredelijk, omdat de indexatiecijfers dan nog niet bekend zijn. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst vriendelijk om te bevestigen dat deze eis komt te vervallen en dat artikel 11.8 GIBIT 2025 volledig van toepassing is. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Ja. De aanbestedende dienst stemt ermee in dat voor indexering artikel 11.8 van de GIBIT 2025 leidend is. Eis E7-2 komt daarmee te vervallen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
115	Bijlage A, PvE, E7-03	In deze eis stelt u dat de helpdesk het centrale punt is voor het melden van incidenten, het stellen van vragen en het indienen van wijzigingsvoorstellen. Binnen onze SaaS-dienstverlening hanteren wij een meldingssysteem (en de telefonische helpdesk) voor het indienen van incidenten, storingen en serviceverzoeken. Voor het stellen van (gebruikers)vragen en het voorstellen van wijzigingen maakt Ondernemer echter succesvol gebruik van een Community. Dit is een platform waar gebruikers hun ervaringen delen, met elkaar in gesprek gaan en vragen stellen aan de experts. Het doel van de Community is om vragen, antwoorden en oplossingen (die vaak bij meerdere organisaties tegelijk spelen) met elkaar te delen, zodat niet iedereen opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Tevens kunnen functioneel beheerders hier wijzigingsvoorstellen indienen, die door andere organisaties gesteund (up-vote) kunnen worden, wat zorgt voor een efficiënte en klantgedreven doorontwikkeling. Het indienen van formele incidenten en storingen blijft uiteraard centraal belegd via de reguliere supportdesk. Kunt u zich vinden in deze gescheiden, effectieve kanalen voor enerzijds het behandelen van incidenten (de supportdesk) en anderzijds (gebruikers)vragen en wensen (de Community)? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende Dienst ziet de meerwaarde van een Community als aanvullend kanaal voor kennisdeling en het verzamelen van wensen en ervaringen. Dit laat echter onverlet dat de helpdesk het centrale en formele aanspreekpunt moet blijven voor alle in de eis genoemde onderwerpen, inclusief het stellen van vragen en het indienen van wijzigingsvoorstellen. Dit is van belang voor eenduidige registratie, opvolging en borging van afhandeling. De Community kan derhalve aanvullend worden ingezet, maar vervangt niet de rol van de helpdesk zoals beschreven in deze eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
116	Bijlage A, PvE, E7-07	In deze eis stelt u normen aan de beschikbaarheid en vraagt u om een kwartaalrapportage hiervan. Als SaaS-leverancier monitoren wij de beschikbaarheid van onze ict oplossing continu (24/7) en hechten wij veel waarde aan volledige transparantie richting onze Opdrachtgevers. In plaats van het periodiek (achteraf) aanleveren van een kwartaalrapportage, ontsluiten wij de beschikbaarheidsgegevens direct en real-time voor u via een inzichtelijke statuspagina in de geboden ict oplossing. Bent u akkoord dat dit real-time en continue inzicht in de beschikbaarheid een passende, efficiënte en modernere invulling geeft aan uw behoefte voor een periodieke kwartaalrapportage? Zo nee, kunt u toelichten waarom u specifiek vasthoudt aan een handmatige rapportage per kwartaal?"	Wij waarderen de real-time en continue monitoring van de beschikbaarheid, evenals de transparantie via een statuspagina. Voor onze beheers- en verantwoordingsprocessen is het echter van belang dat wij niet alleen actueel inzicht hebben, maar ook eenvoudig kunnen terugkijken over een aaneengesloten periode van minimaal drie maanden. Dit stelt ons in staat om de beschikbaarheid over een volledig kwartaal te beoordelen en te onderbouwen. Wij kunnen daarom akkoord gaan met uw voorgestelde werkwijze, mits de statuspagina voorziet in: actueel (real-time) inzicht in de beschikbaarheid, én een betrouwbare historie van minimaal drie maanden die op elk moment geraadpleegd kan worden. Indien hieraan wordt voldaan, beschouwen wij dit als een volwaardig alternatief voor een separate kwartaalrapportage. Mocht deze historische terugkijkfunctionaliteit niet (volledig) beschikbaar zijn, dan behouden wij de behoefte aan een periodieke rapportage.
117	Bijlage A, PvE, E7-08	In deze eis stelt u dat onderhoud en ondersteuning op verzoek per direct en op afstand moeten kunnen worden uitgevoerd. Omdat de aangeboden VTH-oplossing een SaaS-dienst betreft, worden het technisch beheer, het onderhoud en de ondersteuning inderdaad standaard op afstand (remote) door de Leverancier verzorgd. Het op verzoek 'per direct' uitvoeren van deze diensten is in de praktijk echter onhaalbaar en staat haaks op een beheerste SaaS-dienstverlening. Voor de afhandeling van supportvragen en incidenten hanteren wij transparante respons- en oplostijden op basis van de toegekende prioriteit (zoals vastgelegd in de Service Level Agreement). Tevens wordt regulier onderhoud gepland uitgevoerd (veelal buiten kantoortijden) om verstoringen te minimaliseren, en vereisen niet-standaard wijzigingen altijd voorafgaande afstemming over planning en impact. Kunt u bevestigen dat wij aan de intentie van deze eis voldoen door onderhoud en ondersteuning op afstand uit te voeren, met inachtneming van de afgesproken kaders, prioriteiten en reactietijden uit de SLA (in plaats van een absolute 'per directe' uitvoering)? Zo nee, kunt u toelichten in welke specifieke situaties u een 'per directe' uitvoering dan strikt noodzakelijk acht?	Wij begrijpen en onderschrijven dat onderhoud en ondersteuning binnen een SaaS-dienstverlening op afstand plaatsvinden en conform duidelijke SLA-afspraken worden uitgevoerd. De intentie van onze eis met "per direct" is niet om af te wijken van een beheerste werkwijze, maar om te borgen dat in geval van verstoringen met hoge prioriteit (kritieke incidenten) onmiddellijk actie wordt ondernomen om impact voor de organisatie te beperken. Wij kunnen daarom akkoord gaan met uw voorgestelde invulling, mits: onderhoud en ondersteuning op afstand worden uitgevoerd, en voor incidenten met de hoogste prioriteit (bijvoorbeeld P1) directe opvolging plaatsvindt conform strikte responstijden in de SLA. Voor niet-kritieke verzoeken en regulier onderhoud achten wij uitvoering conform planning en overeengekomen responsetijden passend. Indien deze uitgangspunten in de SLA zijn geborgd, beschouwen wij uw werkwijze als een passende invulling van deze eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
118	Bijlage A, PvE, E7-10	In de betreffende eis wordt gesteld dat de continuïteitsregeling minimaal dient te borgen dat de Opdrachtgever bij een verstoring 'zelfstandig de dienstverlening kan voortzetten'. In de praktijk beschikt Opdrachtgever echter niet over de specifieke technische kennis, kunde en resources om een complexe SaaS-oplossing zelfstandig in de lucht te houden, te beheren en te onderhouden. Deze eis is daardoor feitelijk onuitvoerbaar. Daarnaast is een continuïteitsregeling inherent bedoeld als een tijdelijke overbruggingsmaatregel en kan deze niet voor onbepaalde duur gelden. Het doel van een marktconforme regeling is primair het garanderen van de continuïteit van de hosting en de toegang tot de eigen data, zodat de Opdrachtgever een redelijke termijn heeft om gecontroleerd over te stappen naar een alternatieve leverancier. Een termijn van 6 maanden is hiervoor bedrijfseconomisch en operationeel de standaard. Is de aanbestedende dienst bereid de betreffende eis als volgt aan te passen, zodat deze aansluit bij de praktijk: 1. Het woord 'zelfstandig' te laten vervallen; 2. Toe te voegen dat de continuïteitsregeling een maximale looptijd heeft van 6 maanden, waarbij specifiek de hosting en de toegang tot de data worden gewaarborgd, zodat Opdrachtgever binnen deze termijn een andere leverancier kan aantrekken?	Wij kunnen niet akkoord gaan met uw interpretatie dat deze eis onuitvoerbaar is en kunnen niet bevestigen dat uw huidige invulling voldoet aan de intentie van de eis. De eis ziet niet op volledig technisch beheer door de Opdrachtgever, maar op het borgen van continuïteit van de dienstverlening bij verstoringen. Wij verwachten dat u aangeeft welke maatregelen hiervoor zijn getroffen (bijv. data-export, noodprocedures of uitwijkmogelijkheden).
119	Bijlage A, PvE, E8-04	De geboden oplossing beschikt over de gevraagde standaard rapportages. Deze worden getoond in interactieve Dashboards en zijn niet te exporteren. Van bepaalde data zoals zaak, besluit, leges en factuurgegevens is een eigen selectie te maken die te exporteren is naar .csv. Voldoet inschrijver hiermee aan de gestelde eis. Zo nee, kunt u aangeven om welke reden u rapportages wilt exporteren?	Nee, vanuit het verleden is gebleken de behoefte aan het exporteren van specifieke rapportages toeneemt. Deze worden gebruikt in diverse interne en externe documenten. Denk dat aan jaarverslag, kadernota, begroting, uitvoeringsprogramma etc.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
120	Bijlage A, PvE, E8-06	U vraagt om een aantal standaardrapportages. Ondernemer heeft hier de volgende vragen over: 1) Bedoeld u met CBS de maandelijkse W011 Export die aangeleverd dient te worden? Zo nee, wat bedoeld u dan met CBS? 2) Wat bedoeld u precies met bulkfactuur? Is dit een export van een set aan leges/factuurregels t.b.v. uw financiële systeem? Zo nee, wat bedoeld u dan met bulkfactuur? 3) Wat bedoeld u precies met 'zaken met aanvrager'? 4) Ondernemer biedt in de oplossing zowel standaard rapportage Dashboards als Rapportage Tabellen. Dashboards zijn interactieve visuele weergaven van data. Rapportage Tabellen zijn een set aan specifieke data over zaken, besluiten, leges en facturen die u zelf kunt samenstellen en exporteren. Binnen deze Dashboards en Tabellen heeft u inzicht in de door u gevraagde gegevens op een overzicht van tijdelijke vergunningen na. De voor deze rapportage benodigde data is overigens wel beschikbaar in de data-export en daarmee beschikbaar om te gebruiken in uw BI-Tool om een eigen rapportage te maken. Is deze invulling van de eis voor Opdrachtgever afdoende? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Ja, met CBS wordt de maandelijkse W011-export bedoeld. Ja, met bulkfactuur wordt een export van een set aan leges/factuurregels ten behoeve van het financieel systeem bedoeld. Met “zaken met aanvrager” wordt bedoeld: een overzicht van zaken, waarbij per zaak de aanvrager is vermeld. Nee, deze invulling is niet afdoende. De gevraagde rapportages dienen als standaardrapportages binnen de oplossing beschikbaar te zijn. De aanbestedende dienst wil hiervoor geen afhankelijkheid van een extern BI-tool of ander aanvullend systeem. Daarnaast zou het gebruik van een externe BI-tool betekenen dat medewerkers met een aanvullend systeem moeten leren werken, hetgeen leidt tot extra complexiteit in gebruik, beheer en opleiding en daarmee onwenselijk is voor de aanbestedende dienst.
121	Bijlage A, PvE, E9-6	Kunt u een specificatie geven van het totaal aantal te trainen gebruikers, onderverdeeld naar hun verwachte rol in het systeem? Wij ontvangen hiervoor graag een uitsplitsing in: - Het aantal key-users - Het aantal 'muteurders' (intensieve gebruikers met behandelrechten, zoals vergunningverleners en handhavers) - Het aantal toezichthouders dat specifiek getraind moet worden in het gebruik van de mobiele (tablet) applicatie buiten op straat - Het aantal 'raadplegers / adviseurs' (gebruikers met beperkte rechten of een adviserende rol)	2 functioneel beheerders, 10 key-users, 60 gebruikers en 4 toezichthouders. Een groot gedeelte (50 personen) van de organisatie heeft raadpleegrechten.
122	Aanbestedingsdocument, § 1.1 inleiding, pag. 5	In het aanbestedingsdocument en de concept-overeenkomst) is de implementatieperiode vastgesteld op (maximaal?) twaalf (12) maanden. Deze periode staat los van de initiële operationele contractduur van vier (4) jaar. 1) Is een kortere implementatieperiode toegestaan, mits de volledige scope (configuratie, migratie, koppelingen, testen, training en acceptatie) aantoonbaar binnen die kortere termijn wordt gerealiseerd? 2) Indien een kortere implementatieperiode wordt gerealiseerd: gaat de operationele contractduur van vier (4) jaar dan eerder in, of blijft de einddatum van de totale overeenkomst gelijk?	Ja. Een kortere implementatieperiode is toegestaan, mits de volledige scope van de opdracht, waaronder configuratie, migratie, koppelingen, testen, training, acceptatie en ingebruikname, aantoonbaar volledig en deugdelijk binnen die kortere termijn wordt gerealiseerd. In dat geval vangt de operationele contractduur van vier (4) jaar eerder aan, aangezien de implementatieperiode losstaat van de initiële operationele contractduur.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
123	Aanbestedingsdocument, § 1.16 Planning, pag. 9	In de planning (§1.16) is de vrijgave van Nvl 1 voorzien op woensdag 24 juni 2026. De deadline voor het stellen van aanvullende vragen naar aanleiding van Nvl 1 is vastgesteld op vrijdag 26 juni 2026 om 11:00 uur. Afhankelijk van het exacte moment van publicatie op 24 juni resteert er één tot twee werkdagen om de antwoorden te bestuderen, interne afstemming te plegen en gerichte vervolgvragen te formuleren. Ondernemer acht deze termijn onvoldoende voor een zorgvuldige beoordeling van de antwoorden en het formuleren van constructieve vervolgvragen. De Gids Proportionaliteit (§2.9) schrijft voor dat aanbestedende diensten marktpartijen voldoende gelegenheid bieden om te reageren op verstrekte informatie. Een termijn van één tot twee werkdagen is in de markt niet gangbaar voor complexe ICT-aanbestedingen en staat op gespannen voet met het proportionaliteitsbeginsel zoals bedoeld in artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012. Ondernemer verzoekt de deadline voor het indienen van aanvullende vragen te verlengen tot uiterlijk maandag 29 juni 2026 om 17:00 uur. Dit geeft marktpartijen minimaal vijf dagen (inclusief weekend) om de antwoorden uit Nvl 1 zorgvuldig te verwerken, zonder dat de verdere planning — Nvl 2 op 3 juli en inschrijvingsdeadline op 17 juli — hierdoor direct in het gedrang komt.	Ja. De termijn voor het stellen van aanvullende vragen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 wordt verlengd tot maandag 29 juni 2026 om 17:00 uur. Voor de actuele planning en termijnen is TenderNed leidend. Voor zover § 1.16 van het Aanbestedingsdocument daarvan afwijkt, geldt de op TenderNed gepubliceerde planning.
124	Aanbestedingsdocument, § 1.16 Planning, pag. 9	Ondernemer verzoekt te bevestigen of in Nvl2 uitsluitend vragen mogen worden gesteld naar aanleiding van de antwoorden in Nvl 1, dan wel ook nieuwe vragen over de aanbestedingsstukken zijn toegestaan.	In Nvl 2 kunnen vragen worden gesteld binnen de in de planning opgenomen termijn. De aanbestedende dienst is bereid tot deze beperking ten aanzien van de tweede Nota van Inlichting tot vervolgvragen op Nvl 1.
125	Aanbestedingsdocument, § 3.2.3 bekwaamheid, pag. 14	U stelt als eis gesteld dat de referentie een "meerjarige gebruikperiode" van beheer en ondersteuning aantoont. De referentieperiode bedraagt drie jaar voorafgaand aan de inschrijvingsdatum (vanaf 17 juli 2023). Ondernemer constateert dat indien "meerjarig" wordt uitgelegd als twee jaar of meer, een opdracht binnen de referentieperiode van drie jaar tevens volledig geïmplementeerd én opgeleverd moet zijn geweest. Dit laat in de praktijk vrijwel geen ruimte over voor een geldige referentie. Ondernemer verzoekt te bevestigen of met "meerjarig" een periode van minimaal één jaar na livegang wordt bedoeld. Indien de aanbestedende dienst een langere periode hanteert, verzoekt Ondernemer te verduidelijken hoe deze eis zich verhoudt tot de referentieperiode van drie jaar en op welke wijze marktpartijen aan deze combinatie van eisen kunnen voldoen.	Ja. Met "meerjarige gebruikperiode" wordt in dit verband bedoeld dat de referentie aantoont dat na livegang gedurende minimaal één jaar beheer en ondersteuning is geleverd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
126	Aanbestedingsdocument, § 3.2.3 bekwaamheid, pag. 14	Aanbestedende dienst stelt als randvoorwaarde voor referenties een minimale omvang van 200 gebruikers/medewerkers. Tegelijkertijd volgt uit het Programma van Eisen (E9-6) dat de aanbestedende dienst trainingen voorziet voor 50 eindgebruikers en 2 functioneel beheerders, wat een indicatie geeft van de verwachte gebruikersomvang van de onderhavige opdracht. Ondernemer constateert dat de gevraagde referentieomvang (minimaal 200 gebruikers) daarmee een factor vier groter is dan de eigen opdracht. Dit beperkt de kring van potentiële inschrijvers tot partijen met ervaring bij aanzienlijk grotere organisaties, terwijl de complexiteit van de onderhavige opdracht daar niet evenredig mee is. Bent u akkoord om dit te wijzigen in: "Omvang: minimaal 50 gebruikers/medewerkers"? Zo nee, dan verzoeken wij u te motiveren waarom een minimale referentieomvang van 200 gebruikers proportioneel is ten opzichte van de omvang van de onderhavige opdracht, en of een referentie met een kleinere gebruikersomvang — maar die voor het overige volledig voldoet aan de gestelde eisen — als gelijkwaardig kan worden aangemerkt conform §2.1 van het aanbestedingsdocument.	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in § 3.2.3 opgenomen minimale referentieomvang van 200 gebruikers/medewerkers. De aanbestedende dienst acht deze eis proportioneel gelet op de aard, het organisatiebrede karakter, de implementatiecomplexiteit en de meerjarige beheer- en ondersteuningscomponent van de opdracht.
127	Aanbestedingsdocument, § 4.2 Inschrijving, pag. 17	Het totaal aantal pagina's voor de beantwoording van de vijf kwalitatieve subgunningscriteria is begrensd op 20 pagina's A4. Ondernemer constateert dat deze ruimte onvoldoende is om de uitvraag op alle vijf criteria afdoende schriftelijk te beantwoorden. Dit klemmt temeer omdat de showcase op grond van §5.1 uitdrukkelijk geen zelfstandig subgunningscriterium vormt en geen aanvullende punten oplevert. De schriftelijke beantwoording is daarmee het enige instrument waarmee Ondernemer de kwaliteit van de aangeboden oplossing en dienstverlening aantoonbaar kan maken. Een beperking tot 20 pagina's doet onvoldoende recht aan de diepgang en complexiteit die de aanbestedende dienst met haar uitvraag beoogt te toetsen. Is Aanbestedende Dienst bereid om het maximumaantal pagina's te verhogen naar 35 pagina's A4? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft het maximumaantal pagina's zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
128	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit pag. 21	In §4.2 onder e. wordt een totaalmaximum van 20 pagina's gesteld voor de beantwoording van subgunningscriteria A tot en met E, zonder vermelding van een maximum per criterium. Hier wordt aanvullend gesteld dat per subgunningscriterium een maximum van 4 pagina's geldt. Ondernemer constateert dat een gelijke verdeling van 4 pagina's per criterium geen recht doet aan de onderlinge verschillen in complexiteit en omvang. Met name criterium B (Implementatie- en projectaanpak) vereist naar de aard van de uitvraag een uitgebreidere beantwoording dan bijvoorbeeld criterium E (Dienstverlening, support en continuïteit), dat slechts 75 van de 700 kwaliteitspunten vertegenwoordigt. Een vrije verdeling binnen het maximaal toegestaan antal pagina's stelt Ondernemer in staat de beantwoording te richten op de onderdelen die voor de aanbestedende dienst het meeste gewicht hebben, wat de kwaliteit van de inschrijving ten goede komt. Ondernemer verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat het maximaal aantal pagina's vrij mogen worden verdeeld over de vijf subgunningscriteria naar eigen inzicht van de Ondernemer, mits het maximaal aantal pagina's niet wordt overschreden.	Ja. De aanbestedende dienst handhaaft het totale maximumaantal van 20 pagina's A4 voor de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria A tot en met E. In afwijking van de eerdere formulering geldt daarbij niet langer een vast maximum van 4 pagina's per subgunningscriterium. Inschrijver mag het totaal van 20 pagina's naar eigen inzicht over de vijf subgunningscriteria verdelen, mits het totale maximum niet wordt overschreden.
129	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit, pag. 21	Hier is bepaald dat de showcase uitsluitend dient ter verificatie van de schriftelijke beantwoording en geen zelfstandig subgunningscriterium vormt en geen aanvullende punten oplevert. De beoordeling is daarmee volledig gebaseerd op de schriftelijke inschrijving. Ondernemer begrijpt de achterliggende gedachte van rechtszekerheid en gelijke behandeling, maar constateert dat deze keuze een spanning oplevert met de aard van de opdracht. Het gaat hier om de aanschaf van een softwareoplossing die in de dagelijkse uitvoeringspraktijk van de gemeente centraal staat. De mate waarin de oplossing daadwerkelijk functioneert, gebruiksvriendelijk is en aansluit op de gemeentelijke werkprocessen, laat zich moeilijk volledig vangen in een schriftelijke beschrijving. Ondernemer verzoekt de aanbestedende dienst te motiveren waarom er voor gekozen is de showcase geen rol te geven in de puntentoekenning, en of overwogen kan worden de showcase een beperkt maar zelfstandig gewicht toe te kennen binnen de kwaliteitsbeoordeling. Dit zou de aanbestedende dienst in staat stellen de aangeboden oplossing niet alleen op papier maar ook in de praktijk te beoordelen, wat de kwaliteit van de uiteindelijke gunningsbeslissing ten goede komt.	De aanbestedende dienst handhaaft de systematiek waarbij de showcase uitsluitend dient ter verificatie van de schriftelijke inschrijving en geen zelfstandig subgunningscriterium vormt. Hiervoor is gekozen met het oog op transparantie, gelijke behandeling en toetsbaarheid van de beoordeling. De puntentoekenning vindt plaats op basis van de vooraf kenbaar gemaakte kwalitatieve subgunningscriteria en de schriftelijke beantwoording daarvan. De showcase wordt ingezet om te verifiëren of de aangeboden oplossing en de in de inschrijving beschreven functionaliteit daadwerkelijk aantoonbaar overeenkomen met hetgeen is aangeboden en voldoen aan de relevante eisen en voorwaarden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
130	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit, pag. 21	Hier is bepaald dat een tijdens de showcase vastgesteld gebrek kan worden betrokken bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving. De bepaling verwijst daarbij naar eisen en voorwaarden, maar zwijgt over de consequenties indien een als "voldoet" aangevinkte wens uit het Programma van Wensen (Bijlage G) tijdens de showcase niet aantoonbaar wordt waargemaakt. Ondernemer verzoekt te bevestigen of het niet kunnen waarmaken van een aangevinkte wens tijdens de showcase tevens consequenties heeft voor de geldigheid van de inschrijving als bedoeld in §4.2.2.	Niet zonder meer. Het niet kunnen waarmaken van een als "voldoet" opgegeven wens tijdens de showcase leidt niet automatisch tot ongeldigheid van de inschrijving in de zin van § 4.2.2. Wel kan dit gevolgen hebben voor de waardering van het Programma van Wensen, indien tijdens de showcase blijkt dat een als volledig en zonder voorbehoud aangeboden wens feitelijk niet wordt waargemaakt. Indien tijdens de showcase daarnaast blijkt dat niet aan een relevante eis of voorwaarde wordt voldaan, kan dit wel gevolgen hebben voor de geldigheid van de inschrijving.
131	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit, pag. 23	Ondernemer is van mening dat, omdat het om uw data gaat, Opdrachtgever zelf ook verantwoordelijkheid draagt in de migratie- en conversieaanpak voor o.a. het beschikbaar stellen van de data uit het bronsysteem conform aangegeven formaat, een goede mapping van de codetabellen/opzoekwaarden (transformatie), het controleren van het resultaat aan het hand van de door leverancier opgeleverd migratieverslag (validatie) en accepteren (borging) van de proef- en definitieve conversie. Kan Opdrachtgever zich vinden in deze zienswijze? Zo nee, waarom niet	Ja. De aanbestedende dienst onderkent dat een succesvolle migratie- en conversieaanpak een gezamenlijke inspanning vergt. Van opdrachtgever mag onder meer worden verwacht dat zij, binnen haar invloedssfeer, tijdig de beschikbare brondata verstrekt, meewerkt aan inhoudelijke afstemming, uitkomsten valideert en proef- en definitieve conversies beoordeelt. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor een zorgvuldige, beheersbare en deugdelijk uitgevoerde migratie- en conversieaanpak binnen de opdracht.
132	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit, pag. 23	In het Programma van Wensen (Bijlage G) geldt het "alles of niets"-principe: punten worden uitsluitend toegekend indien een wens "volledig, zonder voorbehoud en bij ingebruikname wordt meegeleverd." De formulering "bij ingebruikname" roept bij Ondernemer de vraag op welk moment bepalend is voor het kunnen voldoen aan een wens: het moment van inschrijving, het moment van de showcase, of het moment van daadwerkelijke ingebruikname. Om onduidelijkheid te voorkomen en een gelijk speelveld voor alle inschrijvers te waarborgen, verzoekt Ondernemer te bevestigen dat een wens met "ja" mag worden beantwoord indien de aangeboden oplossing op het moment van inschrijving aantoonbaar aan de betreffende wens kan voldoen, en de wens uiterlijk bij ingebruikname volledig beschikbaar is, tenzij uit de aanbestedingsstukken of de Nota('s) van Inlichtingen uitdrukkelijk anders volgt.	Ja, mits de inschrijver de wens op het moment van inschrijving zonder voorbehoud aanbiedt en deze uiterlijk bij ingebruikname volledig beschikbaar is. Indien tijdens verificatie blijkt dat een als volledig aangeboden wens feitelijk niet of niet tijdig beschikbaar is, kan dit gevolgen hebben voor de waardering van het Programma van Wensen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
133	Aanbestedingsdocument, § 5.1.2 Kwaliteit, pag. 23	U schrijft: ".... waarbij kwaliteit en continuïteit zwaarder wegen dan prijs". Ondernemer constateert dat deze formulering suggereert dat binnen criterium E kwaliteit en continuïteit zwaarder wegen dan prijs. Criterium E vertegenwoordigt echter slechts 75 van de 700 kwaliteitspunten — het laagst gewogen kwaliteitscriterium. Bovendien is de verhouding tussen prijs (300 punten) en kwaliteit (700 punten) een gegeven voor de gehele beoordeling. Ondernemer verzoekt te verduidelijken hoe Aanbestedende Dienst invulling geeft aan "....waarbij kwaliteit en continuïteit zwaarder wegen dan prijs".	Met deze formulering bedoelt de aanbestedende dienst dat binnen de totale gunningssystematiek kwaliteit zwaarder weegt dan prijs. Dit volgt uit de gekozen verhouding van 700 punten voor kwaliteit en 300 punten voor prijs. De zinsnede ziet derhalve op de totale beoordeling en niet uitsluitend op één afzonderlijk subgunningscriterium.
134	Aanbestedingsdocument, § 5.2.1 Beoordeling Prijs, pag. 24	Hier wordt de prijsscore berekend op basis van de verhouding tot de laagste aangeboden prijs. De formule is gebaseerd op de inschrijving met de laagste totaalprijs als referentiepunt. Ondernemer verzoekt te bevestigen wat er gebeurt met de prijsberekening indien de inschrijving met de laagste prijs alsnog ongeldig wordt verklaard, bijvoorbeeld op grond van §4.2.2 of naar aanleiding van de showcase. Wordt in dat geval een herberekening uitgevoerd waarbij de op één na laagste prijs als nieuw referentiepunt geldt, of blijft de oorspronkelijke berekening ongewijzigd van kracht? Ondernemer verzoekt daarnaast te bevestigen hoe deze situatie zich verhoudt tot de wachtkamervereenkomst. Indien de als tweede geëindigde inschrijver op basis van de oorspronkelijke — niet herberekende — scores als beoogd opdrachtnemer wordt aangemerkt, maar bij herberekening een andere rangorde zou ontstaan, welke score is dan bepalend voor de vraag wie de wachtkamervereenkomst aangeboden krijgt?	Ja. Indien een inschrijving ongeldig wordt verklaard of terzijde wordt gelegd voordat de definitieve rangorde wordt vastgesteld, wordt de beoordeling gebaseerd op de overblijvende geldige inschrijvingen. In dat geval wordt de prijsscore opnieuw berekend op basis van de laagste geldige inschrijving. De definitieve rangorde na beoordeling van de geldige inschrijvingen is bepalend voor zowel de beoogde gunning als de toepassing van de wachtkamervereenkomst.
135	Aanbestedingsdocument, § 5.2.2.3 Beoordelingswijze, pag. 24	Hier is bepaald dat elk commissielid per criterium een score toekent conform de beoordelingsschaal. Ondernemer heeft de volgende vragen: a. Uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en welke rollen of functies daarin vertegenwoordigd zijn? b. Beoordelen alle commissieleden alle subgunningscriteria, dan wel of specifieke commissieleden zijn aangewezen voor specifieke criteria op basis van hun vakinhoudelijke expertise?	De beoordeling vindt plaats door een beoordelingscommissie samengesteld uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst met relevante inhoudelijke, functionele en inkoopmatige expertise. De aanbestedende dienst verstrekt in deze fase geen nadere informatie over het aantal beoordelaars of de persoonlijke samenstelling van de commissie. De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven beoordelingssystematiek.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
136	Aanbestedingsdocument, Inhoudsopgave, pag. 5	In het aanbestedingsdocument worden verschillende verdelingen gehanteerd voor de prijs-kwaliteitsverhouding: De inhoudsopgave vermeldt: Prijs (25%, 250 punten) en Kwaliteit (75%, 750 punten) De inleiding (§1.1) vermeldt: Prijs 30%, Kwaliteit 70%, wat overeenkomt met hetgeen in Hoofdstuk 5 (gunning) vermeldt staat : Prijs 30% (300 punten), Kwaliteit 70% (700 punten) Ondernemer verzoekt te bevestigen dat de vermelding in de inhoudsopgave onjuist is	Ja. De vermelding in de inhoudsopgave is onjuist. De juiste verhouding is prijs 30% (300 punten) en kwaliteit 70% (700 punten), overeenkomstig de inleiding en hoofdstuk 5 van het Aanbestedingsdocument.
137	Bijlage D, Gunnings- en beoordelingsmatrix	In het aanbestedingsdocument worden voor de subgunningscriteria A en D verschillende puntenaantallen gehanteerd, afhankelijk van de paragraaf: Voor criterium A (Kwaliteit en functionaliteit van de oplossing): §5.1 en het rekenvoorbeeld in Bijlage D vermelden 200 punten, terwijl §5.2.1.1 en §5.2.2.2 175 punten vermelden. Voor criterium D (Koppelingen, architectuur en beheerbaarheid): §5.1 en het rekenvoorbeeld in Bijlage D vermelden 100 punten, terwijl §5.2.2.2 125 punten vermeldt. Ondernemer verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen welke puntenverdeling correct is en de tegenstrijdige vermeldingen via NvI te corrigeren, zodat voor alle inschrijvers duidelijk is op basis van welke weging de beoordeling plaatsvindt.	A. Kwaliteit en functionaliteit van de oplossing: 200 punten B. Implementatie- en projectaanpak: 125 punten C. Migratie- en conversieaanpak: 100 punten D. Koppelingen, architectuur en beheerbaarheid: 100 punten E. Dienstverlening, support en continuïteit: 75 punten F. Programma van Wensen: 100 punten De afwijkende vermeldingen elders in de aanbestedingsstukken berusten op kennelijke onjuistheden. De aanbestedende dienst zal deze tegenstrijdigheden via de Nota van Inlichtingen corrigeren, zodat voor alle inschrijvers duidelijk is welke weging bij de beoordeling wordt gehanteerd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
138	Bijlage F, Inschrijfbiljet inclusief inschrijfformulier Prijs	"Bij een aanbesteding is een gelijk speelveld voor zittende Leverancier en nieuwe Leverancier belangrijk. Twee vragen hierover: 1) Wat neemt - indien van toepassing - zittende leverancier in het PvA op? Voorstel: zittende leverancier dient een implementatie- en migratieplan in als zijnde hij een nieuwe leverancier is. 2) Wat neemt - indien van toepassing - zittende leverancier in het Inschrijvingsbiljet op? Voorstel: het minimale bedrag voor de Eenmalige Kosten (A) bedraagt minimaal € 100.000, waarbij een lager bedrag tot uitsluiting leidt."	1)De zittende leverancier dient, net als alle andere geïnteresseerden, in het Plan van Aanpak een volledige en transparante implementatie- en migratieaanpak op te nemen voor de scope van de onderhavige opdracht. Daarbij dient de inschrijver inzichtelijk te maken welke onderdelen reeds aanwezig of ingericht zijn en welke onderdelen nog moeten worden gerealiseerd, aangepast, gekoppeld, gemigreerd of ingericht om volledig aan de uitvraag te voldoen. De aanbestedende dienst beoordeelt iedere inschrijver op basis van dezelfde uitvraag en dezelfde beoordelingscriteria. 2)De zittende leverancier dient, net als alle andere geïnteresseerden, het Inschrijfbiljet inclusief inschrijfformulier Prijs volledig transparant naar waarheid in te vullen op basis van de scope van de onderhavige opdracht. Daarbij dient de inschrijver inzichtelijk te maken welke onderdelen reeds aanwezig of ingericht zijn en welke onderdelen nog moeten worden gerealiseerd, aangepast, gekoppeld, gemigreerd of ingericht om volledig aan de uitvraag te voldoen. De aanbestedende dienst schrijft daar bij geen afzonderlijke minimum- of fictief bedrag voor, voor de zittende leverancier.
139	Bijlage G, Programma van wensen, W2-06	Deze functionaliteit is onderdeel van onze roadmap en is uiterlijk 2 maanden voor beoogde livegang beschikbaar. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met het invullen van deze wens per genoemde datum? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende Dienst kan instemmen met het beschikbaar komen van deze functionaliteit uiterlijk 2 maanden vóór de beoogde livegang, mits dit contractueel wordt geborgd.
140	Bijlage G, Programma van wensen, W2-07	Deze functionaliteit is onderdeel van onze roadmap en is uiterlijk 2 maanden voor beoogde livegang beschikbaar. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met het invullen van deze wens per genoemde datum? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende Dienst kan instemmen met het beschikbaar komen van deze functionaliteit uiterlijk 2 maanden vóór de beoogde livegang, mits dit contractueel wordt geborgd.
141	Bijlage G, Programma van wensen, W2-08	Conform de standaard voor Zaakgericht werken (ZGW) hangt aan elk document één informatieobjecttype (documenttype). Het is het dus niet mogelijk om meerdere documenttypes aan een document te hangen. Bedoelt u met documenttypes in deze context het kunnen opnemen van meerdere labels/trefwoorden of iets soortgelijks om documenten eenvoudig te kunnen classificeren en filteren? Zo nee, wat is dan precies uw verwachting bij deze wens?	Ja, dat bedoelen wij. In deze context doelen wij op het kunnen opnemen van meerdere labels/trefwoorden (of vergelijkbare classificaties) om documenten eenvoudig te kunnen classificeren en filteren.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
142	Bijlage G, Programma van wensen, W2-10	Bedoeld u met documentclassificatie de vertrouwelijkheidsaanduiding? a) Zo nee, wilt u de door Aanbestedende Dienst vastgestelde documentclassificatie — inclusief de gehanteerde niveaus en bijbehorende definities — beschikbaar stellen via Nvl, zodat Ondernemers kunnen beoordelen of en op welke wijze hun oplossing hieraan kan voldoen. b) Zo ja, Ondernemer volgt de vertrouwelijkheidsaanduidingen gebaseerd op de ZGW en RGBZ van Openbaar tot Zeer Geheim. Volgt Opdrachtgever dezelfde documentclassificatie? Zo nee, welke volgt zij dan?	De Intern vastgestelde Classificatielabels voor documenten. 1. Openbaar  Vrij te delen met iedereen, bevat geen vertrouwelijke of gevoelige informatie. 2. Algemeen  Niet voor breed publiek, maar wel deelbaar binnen de organisatie of met externe gasten. 3. Vertrouwelijk - Iedereen  Gevoelige informatie, alleen intern of met externen met een legitieme zakelijke noodzaak. 4. Vertrouwelijk - Interne medewerkers  Gevoelige informatie, alleen intern te delen. Let op: Dit label bevat encryptie en kan niet door externen geopend worden. 5. Vertrouwelijk - Specifieke personen  Gevoelige informatie, alleen specifieke medewerkers en externen met een legitieme zakelijke noodzaak. Let op: Dit label bevat encryptie en kan alleen geopend worden door personen die toegevoegd zijn aan de permissies. 6. Geheim  Zeer gevoelige informatie, strikt beveiligd en alleen gedeeld met externen met een legitieme zakelijke noodzaak.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
143	Bijlage G, Programma van wensen, W2-12	U vraagt om het kunnen berekenen van afstanden, omtrekken en oppervlaktes op PDF bestanden. Dit zijn geen standaard functies van VTH-software maar vindt je primair terug in specialistisch software. Daarom heeft Opdrachtnemer de volgende twee vragen: a) Mag aan deze wens ook invulling worden gegeven door het bieden van een koppeling/integratie met externe pdf-tools (zoals bijvoorbeeld DigEplan) b) Heeft Opdrachtgever dergelijke software in huis en zo ja welk pakket?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat deze functionaliteit niet standaard onderdeel is van VTH-software. Desondanks is het uitgangspunt dat deze functionaliteit integraal binnen de applicatie beschikbaar is. a) Een invulling via een koppeling met externe tools wordt niet als wenselijk gezien, mede vanwege extra afhankelijkheden en aanvullende kosten voor externe leveranciers. Alleen een volledig geïntegreerde oplossing, zonder merkbare systeemwissel of extra handmatige stappen voor de gebruiker, kan eventueel als passend worden beschouwd. b) Opdrachtgever beschikt momenteel niet over een specifiek voorkeursproduct en verwacht dat Inschrijver een passende, bij voorkeur native geïntegreerde oplossing aanbiedt.
144	Bijlage G, Programma van wensen, W3-01	U schrijft dat de ICT-oplossing geautomatiseerd via een koppeling dan wel via een API de noodzakelijke gegevens relevant voor de BAG levert. Kunt u verduidelijken wat u hiermee precies bedoelt? Gaat het om het notificeren van de BAG-beheerder wanneer een vergunning is verleend die BAG-mutaties vereist (bijv. nieuwbouw, verbouw, sloop)? Zo nee, wat bedoelt u dan precies met geautomatiseerd leveren.	Met “geautomatiseerd leveren” bedoelen wij ook het automatisch notificeren van de BAG-beheerder wanneer een vergunning wordt verleend die mogelijk leidt tot BAG-mutaties (zoals bij nieuwbouw, verbouw of sloop).
145	Bijlage G, Programma van wensen, W5-01	In onze oplossing wordt de archiefwaardering bepaald aan de hand van het zaakresultaat en het daarbij van toepassing zijnde artikel uit de selectielijsten. Deze waardering geldt voor alle informatie (overerft naar documenten, notities, berichten etc.) binnen de betreffende zaak. Dit is ook in lijn met de Archiefwet en de Selectielijst Gemeenten (2020) waarbij de zaak de eenheid van archiefbeheer is. Geeft dit voldoende invulling van deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst kan zich vinden in deze werkwijze. Het bepalen van de archiefwaardering op zaakniveau, op basis van het zaakresultaat en de selectielijst, en het laten overerven naar alle onderliggende informatieobjecten, sluit aan bij de geldende archiefprincipes en de Selectielijst Gemeenten (2020). Hiermee wordt voldoende invulling gegeven aan de gestelde eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
146	Bijlage H - (Concept) Overeenkomst, artikel 1.3	In de huidige rangorderegeling prevaleren de Overeenkomst en het Aanbestedingsdocument boven de Nota van Inlichtingen (NvI). Dit brengt het risico met zich mee dat in de NvI opgenomen afwijkingen of verduidelijkingen hun juridische werking verliezen, tenzij de aanbestedende dienst deze handmatig in de Overeenkomst integreert. Om administratieve lasten te beperken en een eenduidige contractuele basis te borgen waarin de meest actuele inlichtingen direct bindend zijn, verzoekt Ondernemer de aanbestedende dienst de rangorde als volgt aan te passen: a. Nota van Inlichtingen 2 en Nota van Inlichtingen 1, inclusief bijlagen (Bijlage 2); b. De Overeenkomst; c. Het Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, d.d. 4 juni 2026 met kenmerk IBMN-2026-MOL-MW-001 (Bijlage 1); d. De GIBIT 2025 (Bijlage 3); e. De Aanbieding van Opdrachtnemer (Bijlage 4). Kunt u met bovenstaande rangorde akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de rangorde zoals opgenomen in de conceptovereenkomst. Voor zover de Nota van Inlichtingen leidt tot wijziging of verduidelijking van de aanbestedingsstukken, werkt deze door in de contractdocumenten overeenkomstig de aanbestedingsrechtelijke systematiek en de definitieve contractset.
147	Bijlage H - (Concept) Overeenkomst, artikel 3.2	Ondernemer merkt op dat Opdrachtnemer enkel tekortkomingen kosteloos herstelt als deze toe te rekenen zijn aan Opdrachtnemer. Wij verzoeken u dit expliciet te benoemen in het artikel. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 3.2 zoals geformuleerd. Tekortkomingen of gebreken die tijdens de implementatie- en ingebruiknamefase aan het licht komen, maken onderdeel uit van de implementatieverplichtingen van opdrachtnemer. Wijzigingen van scope of aanvullende wensen vallen daar niet zonder meer onder en vergen afzonderlijke afspraken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
148	Bijlage H - (Concept) Overeenkomst, artikel 3.4	Is Aanbestedende Dienst bereid om artikel 3.4 aan te passen, zodat expliciet wordt vastgelegd dat ontbinding of het intrekken van de wachtkamerovereenkomst pas aan de orde kan zijn nadat Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn voor herstel is gegund, en Opdrachtnemer binnen deze termijn toerekenbaar tekort blijft schieten? Ondernemer stelt voor om de tekst als volgt aan te passen: 3.4 Indien Opdrachtnemer de implementatie- en ingebruiknamefase niet naar behoren uitvoert of oplevert, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst conform de daarop toepasselijke bepalingen geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of de wachtkamerovereenkomst in te roepen, voor zover van toepassing, mits Opdrachtgever Opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij een redelijke termijn voor herstel is gegund, en Opdrachtnemer ook binnen die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 3.4 zoals opgenomen in de conceptovereenkomst. Op de overeenkomst en de GIBIT 2025 zijn de toepasselijke algemene regels over tekortkoming, herstel en rechtsgevolgen van toepassing. Een nadere, aanvullende beperking van de contractuele mogelijkheden van opdrachtgever wordt niet opgenomen.
149	Bijlage I - Wachtkamerovereenkomst, artikel 1.8	Ondernemer leest deze bepaling als volgt: de implementatietijd wordt in onderling overleg vastgesteld, waarbij die afspraak uiterlijk twee maanden na inwerkingtreding moet zijn gemaakt. De implementatie zelf hoeft dus niet binnen twee maanden te zijn afgerond. Ondernemer verzoekt te bevestigen of dit een juiste lezing is, dan wel of bedoeld is dat de volledige implementatie uiterlijk twee maanden na inwerkingtreding van de wachtkamerovereenkomst dient te zijn afgerond.	Ja. Artikel 1.8 moet zo worden gelezen dat de implementatietijd in onderling overleg wordt vastgesteld uiterlijk binnen twee maanden na inwerkingtreding van de wachtkamerovereenkomst. Daarmee is niet bedoeld dat de volledige implementatie binnen die twee maanden moet zijn afgerond.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
150	Bijlage I - Wachtkamerovereenkomst, artikel 2.2	De aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerovereenkomst met een looptijd van 48 maanden. Een dergelijk lange periode dwingt de nummer 2 in de rangorde om gedurende de gehele contractduur van de hoofdopdracht capaciteit en personeel stand-by te houden voor een opdracht die mogelijk nooit materialiseert. In de praktijk blijkt dat eventuele uitval van de eerste contractant (door bijvoorbeeld opstartproblemen of wanprestatie) zich vrijwel altijd tijdens de implementatie of direct na live-gang manifesteert. Voorts is het ongewijzigd handhaven van de initiële inschrijfprijzen gedurende een periode van vier jaar legt een disproportioneel risico bij de wachtkamerpartij, mede in het licht van marktwijzigingen, loonkostenontwikkelingen en inflatie. Dit is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Is de aanbestedende dienst bereid de looptijd van de wachtkamerovereenkomst te maximeren tot 12 maanden na de datum van gunning, waarbij op het moment van activering kan worden geïndexeerd conform de bepaling uit de GIBIT 2025? Daarnaast merkt Opdrachtnemer op dat "kalenderjaren" verbodig in dit artikel staat. Voorgestelde aanpassing: Deze overeenkomst heeft een looptijd van 12 maanden en eindigt van rechtswege op <datum>.	De aanbestedende dienst onderkent dat de huidige formulering van de wachtkamerovereenkomst op dit punt verduidelijking behoeft. De aanbestedende dienst zal de wachtkamerovereenkomst via de Nota van Inlichtingen in overeenstemming brengen met de definitieve contractstructuur van de hoofdopdracht. Daarbij geldt als uitgangspunt dat de wachtkamerovereenkomst bedoeld is als vangnet voor de fase waarin uitval of niet-totstandkoming van de hoofdopdracht zich redelijkerwijs kan voordoen. De aanbestedende dienst neemt het voorstel om de looptijd zonder meer vast te stellen op 12 maanden niet onverkort over, maar zal de looptijd en de prijs-/indexeringssystematiek van de wachtkamerovereenkomst nader verduidelijken en waar nodig aanpassen. Het woord "kalenderjaren" zal daarbij worden gezien op noodzaak en consistentie.
151	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 09 & Bijlage H - (Concept) Overeenkomst, artikel 4.2	Ten aanzien van de Acceptatie en de daarbijbehorende Acceptatieprocedure uit de GIBIT 2025 alsmede de wijze van acceptatie conform artikel 4 van de (Concept) Overeenkomst, wenst Leverancier concreet het volgende overeen te komen, zodat dit proces beter aansluit op de daadwerkelijke praktijk: 1). In afwijking van het bepaalde in artikel 9 van de GIBIT 2025 alsmede artikel 4 van de (Concept) Overeenkomst komen Partijen overeen dat op de ICT Prestatie, bestaande uit een multitenant SaaS-dienst, geen formele Acceptatie en geen Acceptatieprocedure als bedoeld in de GIBIT 2025 van toepassing zijn. 2). Na het beschikbaar stellen van de toegang tot de SaaS dienst beschikt de Opdrachtgever over dezelfde functionaliteit en dienstverlening als andere afnemers van de multitenant SaaS-dienst. De Opdrachtgever voert gedurende een redelijke periode na eerste ingebruikname test- en onderzoeksactiviteiten uit om vast te stellen of de SaaS-dienst in de praktijk bruikbaar is en of aanpassing van werkprocessen noodzakelijk is.	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met het buiten toepassing verklaren van de formele acceptatie en acceptatieprocedure uit de GIBIT 2025 en artikel 4 van de conceptovereenkomst. Evenmin stemt de aanbestedende dienst in met een systeem van uitsluitend stilzwijgende acceptatie na 30 dagen of bij feitelijk gebruik, noch met het daaraan koppelen van de aanvang van de periodieke vergoedingen. De aanbestedende dienst handhaaft de acceptatiesystematiek zoals opgenomen. Daarbij geldt dat de opdracht niet uitsluitend ziet op het beschikbaar stellen van een standaard SaaS-dienst, maar mede op implementatie, configuratie, migratie/conversie, koppelingen, testen, opleiding, adoptie en ingebruikname. Juist daarom blijft formele acceptatie van belang. Het recht van opdrachtgever om na acceptatie gebreken te melden en herstel te verlangen blijft beheerst door de overeenkomst en de toepasselijke GIBIT 2025-bepalingen.

Vraag Verwijzing		Vraag	Antwoord
152	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 10.15	In een multi-tenant SaaS-omgeving draait elke klant op exact dezelfde versie van de software. Het is technisch en beheertechisch onmogelijk om Updates per individuele klant uit te stellen, op verzoek uit te voeren of aan een separate acceptatietest te onderwerpen. Updates worden op basis van continuous delivery, generiek uitgerold om veiligheid en continuïteit voor alle gebruikers te waarborgen. Kritieke Updates worden voorafgaand aan uitrol in productie eerst in de pré-productie ter evaluatie uitgerold. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met de afwijking op artikel 10.15 GIBIT, zodat updates en upgrades op initiatief van de Opdrachtnemer voor alle klanten tegelijkertijd worden uitgerold, zonder afzonderlijke acceptatieprocedure? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de toepasselijkheid van de GIBIT 2025. Voor zover opdrachtnemer werkt met een multitenant SaaS-omgeving, dient hij de contractuele verplichtingen uit de overeenkomst binnen die leveringsvorm in te passen.
153	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 11.2	De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de eenmalige vergoeding zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de eenmalige vergoeding voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Opdrachtnemer in de pre-productie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord? Zo nee waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de facturerings- en betalingssystematiek zoals opgenomen in de overeenkomst, waaronder de toepasselijkheid van de GIBIT 2025.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
154	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 11.2	De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de periodieke vergoedingen zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de periodieke vergoeding voor: Periodieke vergoedingen voor leveringen en diensten van de Leverancier worden in beginsel eenmaal door Opdrachtgever betaald. Voor de periodieke vergoedingen geldt artikel a tot en met c; a) Na het technisch opleveren en accepteren van een test- en een productieomgeving van de aangeboden ICT-oplossing (inclusief koppelingen; dan wel de situatie dat de inspanningen voor het realiseren van deze koppelingen aan de zijde van de Opdrachtnemer aantoonbaar zijn uitgevoerd), waarna deze ter verdere organisatorische implementatie aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld, kan maximaal 50% van de jaarlijkse vergoedingen (hierop uitgezonderd de eventuele kosten van derden) worden gefactureerd; b) Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt aanvullend maximaal 20% van de jaarlijkse vergoedingen opeisbaar (per die datum, aldus niet met terugwerkende kracht). Onder productieve doeleinden wordt verstaan: gebruikers van de Opdrachtgever die de ICT-oplossing met een productiestatus in gebruik nemen ter ondersteuning van het omschreven gebruik en de hieraan gerelateerde specificaties conform de Aanbestedingsdocumenten; c) Na integrale acceptatie van de aangeboden ICT-oplossing conform de gehele Opdrachtscope is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie (per die datum, aldus niet met terugwerkende kracht). Gaat u hiermee akkoord? Zo nee waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorgestelde afwijkende facturatieschema voor periodieke vergoedingen. Dat betekent dat de aanbestedende dienst niet akkoord gaat met: a. het factureren van 50% van de jaarlijkse vergoedingen na technische oplevering van test- en productieomgeving; b. het aanvullend factureren van 20% van de jaarlijkse vergoedingen na ingebruikname voor productieve doeleinden; c. een afwijkende regeling waarbij slechts 30% van de jaarlijkse vergoedingen pas opeisbaar wordt na integrale acceptatie. De aanbestedende dienst handhaaft de facturerings- en betalingssystematiek zoals opgenomen in de contractset, waaronder de toepasselijkheid van de GIBIT 2025 en de overeengekomen acceptatiesystematiek.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
155	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 17.4	Artikel 17.4 GIBIT 2025 begrenst de aansprakelijkheid voor overige schade op tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Bij SaaS-dienstverlening is sprake van multi-tenant levering op een gedeeld platform, waarbij één incident zich gelijktijdig bij meerdere klanten kan manifesteren. Verzekeraars beschouwen dit als één schadeveroorzakend feit met één maximale uitkering, ongeacht het aantal getroffen klanten. Het overeenkomen van een aansprakelijkheidsplafond van 4x de Jaarvergoeding is voor SaaS-leveranciers daardoor structureel onverzekerbaar, dan wel slechts verzekerbaar tegen prohibitieve premies. Het hanteren van dit plafond is, gelet op de aard van de onderhavige diensten, niet in lijn met Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit, dat vereist dat aanbestedende diensten bij aansprakelijkheidseisen rekening houden met verzekerbaarheid en marktpraktijk. Aanbestedende dienst loopt daarmee tevens het risico dat kwalitatief sterke SaaS-leveranciers afhaken of hun onverzekerbare risicoblootstelling in de prijs verdisconteren. Is Aanbestedende Dienst bereid het aansprakelijkheidsplafond voor overige schade als bedoeld in artikel 17.4 GIBIT 2025 aan te passen naar éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en tweemaal de Jaarvergoeding per jaar, gelet op het afwijkende risicoprofiel van de onderhavige SaaS-dienstverlening? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de door inschrijver genoemde omstandigheden, waaronder het multi-tenant karakter van SaaS-dienstverlening, de door inschrijver gestelde beperkingen in verzekerbaarheid en de verwijzing naar de Gids Proportionaliteit. De aanbestedende dienst ziet hierin echter geen aanleiding om af te wijken van artikel 17.4 van de GIBIT 2025. Gelet op de aard en het belang van de opdracht, waaronder implementatie, migratie/conversie, koppelingen, verwerking van gemeentelijke gegevens en de vereiste continuïteit van de dienstverlening, acht de aanbestedende dienst het in de GIBIT 2025 opgenomen aansprakelijkheidsniveau passend en proportioneel. De aanbestedende dienst handhaaft daarom het aansprakelijkheidsregime zoals opgenomen in de overeenkomst.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
156	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 17.5 sub iv	Artikel 17.5 van de GIBIT somt een aantal uitzonderingen op waarbij de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen (uit artikel 17.4) komen te vervallen. Een van deze uitzonderingen betreft de door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (zoals bedoeld in het vierde opsommingstekenen). Bij onverkorte toepassing van de GIBIT zou dit leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid voor Leverancier ten aanzien van deze boetes. Het dragen van onbeperkte aansprakelijkheid voor dergelijke toezichthoudersboetes is voor een SaaS-leverancier op de reguliere markt onverzekerbaar. Een onbeperkte, theoretische aansprakelijkheid biedt de aanbestedende dienst in de praktijk minder reële zekerheid dan een robuust en daadwerkelijk verzekerd bedrag. Om een werkbare balans te borgen tussen de vereiste zekerheid voor de Opdrachtgever enerzijds en de verzekerbaarheid (en daarmee bedrijfscontinuïteit) voor de Leverancier anderzijds, stelt Leverancier voor om de aansprakelijkheid voor dit specifieke onderdeel te maximeren op € 2.000.000,-. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met de voorgestelde afwijking op artikel 17.5 GIBIT, inhoudende dat de aansprakelijkheid ten aanzien van door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (het vierde opsommingstekenen in dit artikel) niet onbeperkt is, maar in plaats daarvan wordt gemaximeerd op een absoluut bedrag van maximaal € 2.000.000,-? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 17.5 van de GIBIT 2025 zoals opgenomen in de overeenkomst. De aanbestedende dienst acht het, gelet op de aard van de opdracht en de verwerking van gemeentelijke en mogelijk privacygevoelige gegevens, niet passend om de aansprakelijkheid voor door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes op voorhand contractueel te maximeren op het door inschrijver voorgestelde bedrag. De aanbestedende dienst onderkent het door inschrijver genoemde punt van verzekerbaarheid, maar kent in dit geval zwaarder gewicht toe aan het belang van naleving van wet- en regelgeving en aan een adequate allocatie van risico's bij tekortkomingen die tot toezichthoudende sancties kunnen leiden.
157	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 19.4	Offertes en overeenkomsten bevatten vaak bedrijfsvertrouwelijke informatie of klantspecifieke afspraken. Leverancier wil gemeentelijke samenwerking niet in de weg staan, maar wil om concurrentieredenen wel vooraf weten welke documenten met welke externe partijen gedeeld worden. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met de voorwaarde dat de inhoud van de overeenkomst pas met gelieerde gemeentelijke partijen mag worden gedeeld nadat dit, onder specificatie van de te delen informatie, voorafgaand schriftelijk aan de Opdrachtnemer is gemeld? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met een aanvullende verplichting tot voorafgaande schriftelijke melding per geval van delen met gelieerde gemeentelijke partijen. De aanbestedende dienst onderkent dat offertes en overeenkomsten bedrijfsvertrouwelijke of klantspecifieke informatie kunnen bevatten, maar acht het in het kader van gemeentelijke samenwerking, interne afstemming, uitvoering, controle en vervanging niet wenselijk om het delen van dergelijke informatie afhankelijk te maken van een afzonderlijke voorafgaande meld- en specificatieplicht richting opdrachtnemer. Voor zover uitwisseling op grond van de contractset is toegestaan, dient die werkbaar te blijven zonder extra administratieve drempels. Uiteraard blijft op dergelijke informatie de overeengekomen geheimhoudings- en vertrouwelijkheidsregeling van toepassing.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
158	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 19.6	De standaard in de GIBIT opgenomen boetebedragen kunnen punitief uitvallen en disproportioneel zijn in relatie tot de ernst van de overtreding of de totale contractwaarde. Een boete van € 5.000,- per overtreding vormt een realistischere en eerlijkere prikkel. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het verlagen van de direct opeisbare boete uit artikel 19.6 GIBIT naar een bedrag van € 5.000,- per overtreding? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 19.6 van de GIBIT 2025 zoals opgenomen in de contractset. De aanbestedende dienst acht de daarin opgenomen boeteregeling, gelet op de aard en het belang van de opdracht, passend als prikkel tot nakoming van wezenlijke contractuele verplichtingen. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze regeling generiek te verlagen naar € 5.000 per overtreding, omdat daarmee de effectiviteit en afschrikwekkende werking van de contractuele sanctie kan afnemen.
159	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 21.10	In artikel 21.7 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen IE-inbreuken en krijgt Opdrachtnemer de exclusieve regie over de afhandeling van aanspraken van derden. Artikel 21.8 biedt vervolgens specifieke herstelmaatregelen ('right to cure') om de continuïteit van het gebruik voor de Opdrachtgever te waarborgen. Artikel 21.10 staat de Opdrachtgever echter toe direct te ontbinden bij een enkele bewering van een derde. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat ontbinding op grond van artikel 21.10 slechts als ultimum remedium kan worden gehanteerd, nadat Opdrachtnemer een redelijke termijn is gegund om de inbreuk te herstellen middels de opties in artikel 21.8, of indien herstel technisch of juridisch onmogelijk blijkt? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst geeft deze bevestiging niet. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 21.10 van de GIBIT 2025 zoals opgenomen in de contractset, omdat zij in geval van gestelde of aannemelijke IE-inbreuken voldoende contractuele handelingsvrijheid wil behouden om de continuïteit, rechtmatigheid en inzetbaarheid van de gevraagde ICT-oplossing te beschermen. De aanbestedende dienst onderkent dat artikel 21.8 herstelopties bevat, maar wil niet op voorhand contractueel vastleggen dat ontbinding pas mogelijk is nadat steeds eerst een hersteltraject is doorlopen. Dat is afhankelijk van de aard en ernst van de gestelde inbreuk, de juridische en feitelijke herstelmogelijkheden en de gevolgen voor de gemeentelijke dienstverlening. Om die reden wordt de voorgestelde beperking niet overgenomen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
160	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 25	De verplichting tot het leveren van een SBOM conform GIBIT 2025 is een relatief nieuwe standaard die in de huidige SaaS-markt nog volop in ontwikkeling is qua tooling en uniformiteit. Het strikt handhaven van deze eis in deze fase van de marktwerking leidt tot een disproportionele administratieve belasting en riskeert de uitsluiting van kwalitatief hoogwaardige inschrijvers die hun informatiebeveiliging reeds op andere wijze (o.a. ISO 27001) onafhankelijk hebben gecertificeerd. Gezien de aard van deze opdracht, het feit dat Leverancier een SaaS-dienst levert en het feit dat Leverancier reeds beschikt over een ISO 27001 certificering waarmee de informatiebeveiliging is geborgd, acht Leverancier het overleggen van een gedetailleerde SBOM bovendien niet proportioneel in verhouding tot het hiermee gepaard gaande beveiligingsrisico (bijv. reverse engineering). Is de Aanbestedende Dienst, om een gezonde marktwerking en een level playing field te garanderen, bereid Artikel 25 voor deze uitvraag te schrappen, dan wel om te zetten in een inspanningsverplichting gedurende de looptijd van de Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 25 van de GIBIT 2025 zoals opgenomen in de contractset. De aanbestedende dienst acht de verplichting rondom een SBOM, gelet op de aard van de opdracht en het belang van informatiebeveiliging, afhankelijkheden in softwarecomponenten en beheersing van kwetsbaarheden in de leveranciersketen, passend en proportioneel. De door inschrijver genoemde omstandigheden, waaronder de huidige marktontwikkeling, reeds aanwezige certificeringen en de gestelde administratieve belasting, geven de aanbestedende dienst geen aanleiding om deze verplichting te schrappen of te beperken tot een inspanningsverplichting. Juist bij een gemeentelijke ICT-oplossing met een meerjarig karakter acht de aanbestedende dienst transparantie over gebruikte softwarecomponenten en ketenafhankelijkheden van belang.
161	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 27 ontbinding	Bij SaaS-diensten wordt de dienstverlening (zoals hosting en ondersteuning) continu genoten. Omdat deze reeds genoten diensten fysiek niet 'teruggegeven' kunnen worden, is het onwerkbaar om bij een eventuele ontbinding met terugwerkende kracht reeds betaalde bedragen te moeten restitueren. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met het uitsluiten van ongedaanmakingsverbintenissen (zoals artikel 6:272 lid 1 BW), zodat reeds betaalde vergoedingen voor correct uitgevoerde werkzaamheden bij ontbinding niet ongedaan hoeven te worden gemaakt? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met een generieke uitsluiting van ongedaanmakingsverbintenissen bij ontbinding. De aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om op voorhand contractueel uit te sluiten dat bij ontbinding moet worden beoordeeld welke prestaties daadwerkelijk deugdelijk, bruikbaar en overeenkomstig de afspraken zijn geleverd en welke financiële gevolgen daaraan moeten worden verbonden. Juist bij deze opdracht, die naast doorlopende SaaS-dienstverlening ook implementatie, migratie, koppelingen, testen en ingebruikname omvat, moet ruimte blijven bestaan om de rechtsgevolgen van ontbinding per situatie te beoordelen op basis van de overeenkomst, de GIBIT 2025 en het toepasselijke wettelijke kader. Om die reden wordt de voorgestelde uitsluiting niet overgenomen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
162	Bijlage J - GIBIT 2025, artikel 27 opzegging	Is Aanbestedende Dienst bereid om ook voor Leverancier de mogelijkheid op te nemen om op te zeggen aan het einde van de (verlengde) looptijd met een opzegtermijn van 18 maanden? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met een opzegmogelijkheid voor opdrachtnemer aan het einde van de (verlengde) looptijd. De reden daarvoor is dat de opdracht ziet op een gemeentelijk kernsysteem waarvan continuïteit, beschikbaarheid en voorspelbaarheid voor de gemeentelijke uitvoering zwaar wegen. De aanbestedende dienst wil voorkomen dat de beschikbaarheid van de oplossing en de ondersteuning daarvan afhankelijk wordt van een eenzijdige beëindigingskeuze van opdrachtnemer. Mede gelet op de implementatie-inspanning, migratie, koppelingen, gegevenscontinuïteit en de publieke dienstverlening acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat de regie op verlenging en beëindiging bij opdrachtgever blijft. Om die reden wordt de voorgestelde wijziging niet overgenomen.
163	Bijlage L, Showcase. Paragraaf 6 en 7, pagina 3, Showcase	In §5.1 van het aanbestedingsdocument is expliciet bepaald dat de showcase geen zelfstandig subgunningscriterium vormt en geen aanvullende punten oplevert. Hier is echter opgenomen dat beoordelaars per criterium individueel een score toekennen op een schaal van 1–5 en dat eindscores worden bepaald op basis van het gemiddelde van deze individuele beoordelingen. Ondernemer constateert dat deze bepalingen elkaar tegenspreken. Ondernemer verzoekt aan Aanbestedende Dienst toe te lichten hoe het Beoordelingskader (6) en Beoordelingswijze (7) op pagina 3 gelezen moet worden	De showcase vormt geen zelfstandig subgunningscriterium en levert geen afzonderlijke of aanvullende punten op. De in Bijlage L genoemde beoordelingsaspecten en schaalverdeling moeten worden gelezen als intern verificatiekader voor het gestructureerd toetsen van de tijdens de showcase getoonde functionaliteit. Voor zover de tekst in Bijlage L anders suggereert, geldt de systematiek van het Aanbestedingsdocument als leidend.
164	Bijlage L, Showcase. Paragraaf 8, pagina 4, Showcase	U geeft aan dat Ondernemers zelf verantwoordelijk zijn voor een werkende demonstratie (inclusief techniek en internetverbinding). Mag Ondernemer er vanuit gaan dat er op locatie een werkende internetverbinding aanwezig is waar Ondernemers gebruik van mogen en kunnen maken? Dit om te voorkomen dat er een ongelijk speelveld ontstaat m.b.t. het kunnen beoordelen van bijvoorbeeld performance (Beoordelingskader 6.5).	De aanbestedende dienst zal tijdens de showcase zorgen voor een passende faciliteit op locatie. Inschrijvers blijven evenwel zelf verantwoordelijk voor een werkende demonstratie. Nadere praktische informatie hierover wordt tijdig verstrekt aan de uitgenodigde inschrijvers.
165	Bijlage L, Showcase. Showcase E2-2 punt 5, pagina 5, Showcase	U schrijft: 'Hoe het besluit in de zaak wordt bijgewerkt na ontvangst'. Het is Ondernemer onduidelijk wat voor ontvangst u hier bedoelt. Is de aanleiding voor de wijziging relevant of wilt u in de showcase vooral zien hoe een besluit geregistreerd en gewijzigd kan worden en hoe dit gelogd wordt?	Met “ontvangst” bedoelen wij de ontvangst van het besluit van de behandeldienst. In de showcase zien wij graag hoe dit besluit vervolgens in de zaak wordt bijgewerkt en hoe deze wijziging wordt vastgelegd.
166	Bijlage L, Showcase, E2-11, punt 2 , pagina 7, Showcase	U schrijft: Hoe het systeem herkent dat sprake is van een achteraf ingediende aanvraag'. Bedoelt u dat een lopende aanvraag achteraf wordt gewijzigd en bijvoorbeeld aangevuld met een extra activiteit? Zo nee, wat bedoelt u dan precies met een achteraf ingediende aanvraag?	Met “achteraf ingediende aanvraag” bedoelen wij dat het systeem kan herkennen dat de legesregels voor een achteraf ingediende aanvraag van toepassing zijn. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een specifiek veld of kenmerk in de zaak, op basis waarvan automatisch de juiste legesregeling wordt toegepast.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
167	Aanbestedingsdocument, 6.6 Social Return on Investment (SROI), blz 18	In bijlage F wordt alleen gevraagd om commitment te geven op de social return-verplichting, niet om de invulling ervan op te nemen. Kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat commitment alleen in bijlage F voldoende is voor de inschrijving en de invulling besproken wordt na gunning met het adviespunt SR - ook gezien het feit dat dit de gangbare werkwijze is bij aanbestedingen? Zo nee, waarom niet?	Ja. Voor de inschrijving volstaat het afgeven van commitment op de SROI-verplichting zoals gevraagd in Bijlage F. De concrete invulling vindt plaats na gunning overeenkomstig paragraaf 6.6 en het toepasselijke uitvoeringsprotocol Social Return.
168	Bijlage L, Showcase, E6-5, punt 4, pagina 7, Showcase	Volgens de ZTC zijn bewaartermijnen gekoppeld aan zaakresultaten. Bedoelt u hier met 'besluittypes' 'zaakresultaten'? Zo nee, wat bedoelt u dan?	Ja, met “besluittypes” bedoelen wij in deze context “zaakresultaten”, conform de ZTC-systematiek waarbij bewaartermijnen hieraan gekoppeld zijn.
169	Bijlage K - Uitvoeringsprotocol Social Return opdrachtnemers juni 2021	Gezien het karakter van de gevraagde dienstverlening — leveren van SaaS-software— vindt de uitvoering van de opdracht primair plaats vanuit de bestaande organisatie en infrastructuur van de opdrachtnemer. Hierdoor is er geen sprake van een specifieke lokale projectlocatie of een dedicated projectteam waarbinnen nieuwe arbeidsplaatsen of participatietrajecten (directe arbeidsparticipatie) zinvol kunnen worden gecreëerd voor deze specifieke opdracht. Ook omdat we als MKB-bedrijf maar beperkte mogelijkheden hebben om maatschappelijke activiteiten uit te voeren, komt onze SROI-bijdrage in de meeste gevallen neer op inkoop bij sociale ondernemingen. Omdat we niet willen dat de SROI-invulling een louter administratieve exercitie wordt, maar juist een bijdrage levert aan uw eigen lokale gemeenschap, zouden wij onze bijdrage graag willen storten in een lokaal of regionaal SROI-fonds van u als aanbestedende dienst of uw lokale werkbedrijf/voorziening. Dit borgt dat de middelen direct en effectief worden ingezet voor lokale sociale impact binnen uw gemeenschap. Staat u open voor het invullen van de social return-verplichting op deze wijze? Zo nee, waarom niet?	De invulling van de SROI-verplichting vindt plaats overeenkomstig het toepasselijke uitvoeringsprotocol Social Return. Voor zover het protocol ruimte biedt voor alternatieve invullingen of maatwerk, kan dit na gunning met het adviespunt Social Return worden besproken. De aanbestedende dienst geeft op voorhand geen generieke goedkeuring aan één specifieke alternatieve invulling buiten het protocol om.