

Mededeling			Ref Nr. 33 (Nvl I)	Ter aanvulling op de beantwoording van vraag 33 uit de eerste Nota van Inlichtingen licht de aanbestedende dienst het volgende toe. Voor de volledigheid hieronder nogmaals de vraag: <i>Bijlage D beschrijft directe e-mailcommunicatie als onderdeel van de communicatie richting burgers en bedrijven. Leverancier biedt als alternatief een beveiligd communicatieplatform aan, waarmee berichten en documenten veilig en zaakgericht worden uitgewisseld met externe partijen. De ontvanger ontvangt een notificatiemail en logt in op het beveiligde platform, waarna reacties en documenten direct in de zaak worden opgeslagen.</i> <i>Leverancier heeft hierover drie deelvragen.</i> <i>Deelvraag 1 — Acceptatie als alternatief</i> <i>Is Aanbestedende Dienst akkoord dat Leverancier dit communicatieplatform inzet als primaire invulling van de communicatie-eisen en -wensen richting externe partijen, als volwaardig alternatief voor directe e-mailverzending? Zo nee, waarom niet?</i> <i>Deelvraag 2 — Domeinnaam Leverancier</i> <i>Bijlage D vermeldt dat Katwijk een mailserver van derden alleen bij hoge uitzondering en met instemming van de CISO magtig. Bij een centraal gehoste SaaS-dienst worden notificatiemails verzonden vanuit het domein van Leverancier. De herkenbaarheid voor de ontvanger wordt geborgd via aanpasbare parameters zoals het gemeentelogo, contactgegevens en een directe link naar de website van Aanbestedende Dienst. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het gebruik van het domein van Leverancier voor notificatiemails wordt geaccepteerd, dan wel dat de vereiste CISO-instemming tijdig wordt geregeld? Zo nee, waarom niet?</i> <i>Deelvraag 3 — Doorwerking naar PvE</i> <i>In het PvE wordt e-mail op meerdere plaatsen expliciet benoemd als communicatiekanaal, waaronder in wensen FE-DIC-03 en FE-DIC-06. Geldt het akkoord op deelvraag 1 ook voor deze wensen, zodat het communicatieplatform als gelijkwaardig alternatief voor directe e-mailverzending wordt geaccepteerd? Zo nee, voor welke specifieke eisen of wensen is directe e-mailverzending alsnog vereist?"</i>	Zonder inhoudelijke of kwalitatieve beoordeling te geven kan wel worden aangegeven dat deze oplossingsrichting door inschrijvers kan worden toegepast, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen ICT-eisen en -wensen en aan de overige relevante uitgangspunten voor onder meer informatiebeveiliging, privacy, architectuur, beheerbaarheid, continuïteit en interoperabiliteit. Indien een inschrijver voor deze oplossingsrichting kiest, dient hij ten behoeve van de acceptatie een duidelijke en voldoende gedetailleerde technische beschrijving aan te leveren. Uit deze beschrijving moet blijken hoe de concrete inrichting en werking van de aangeboden oplossing aansluiten op de toepasselijke eisen, wensen en contractuele uitgangspunten. De uiteindelijke acceptatie vindt per inschrijver en op basis van de aangeboden technische uitwerking plaats.
Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
167	Inschrijffase	2	Nvl1 #18 - Zaaktypen	Zijn er naast DSO-STAM en DSO-SWF nog meer Zaaktypen te verwachten?	Ja. Zoals reeds aangegeven in de eerste Nota van Inlichtingen maakt de gemeente Katwijk momenteel gebruik van circa 20 VTH-zaaktypen. DSO-STAM en DSO-SWF zijn daarmee niet de enige zaaktypen of procesvarianten waarmee rekening moet worden gehouden. De aanbestedende dienst houdt daarnaast rekening met mogelijke uitbreiding of wijziging van het aantal zaaktypen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Van inschrijver wordt verwacht dat de aangeboden oplossing voldoende flexibel is om aanvullende of gewijzigde VTH-gerelateerde zaaktypen binnen de scope van de opdracht te ondersteunen.
168	Inschrijffase	2	FE-KSM-01 en Nvl-vraag 161	Dank voor uw toelichting op de relevante basisregistraties. Hierover hebben we een aantal vragen: 1) Kunt u bevestigen dat een koppeling van het BRK door middel van geokaartlagen invulling geeft aan de behoefte van het BRK? 2) Kunt u bevestigen dat de BRP-koppeling is toegestaan via een gegevensmakelaar (zoals Key2DDS of PinkRocade Makelaarsuite)? 3) Indien u vraag 2 niet kunt bevestigen. De BRP-API wordt binnenkort uitgebreid/gewijzigd met de komst van het Informatieproduct Gebeurtenissen. Gaat u akkoord met invulling van deze wens wanneer ook het Informatieproduct Gebeurtenissen bij de BRP-API beschikbaar is? Immers ontstaat er dan een functioneel beter werkende BRP-API.	1. Een koppeling met de BRK door middel van geokaartlagen kan invulling geven aan de behoefte voor zover het gaat om het raadplegen, visualiseren en gebruiken van kadastrale informatie binnen de VTH-processen. Indien voor de uitvoering van de processen aanvullende BRK-gegevens of functionaliteiten noodzakelijk zijn, dient de aangeboden oplossing daarin eveneens te voorzien of daarmee te kunnen koppelen. 2. Ja, een BRP-koppeling via een gegevensmakelaar, waarvoor aanbestedende dienst momenteel 2Distribute van EnableU gebruikt, kan worden geaccepteerd, mits deze koppeling rechtmatig, veilig, betrouwbaar, beheersbaar en passend binnen de gemeentelijke informatievoorziening wordt gerealiseerd. De leverancier blijft verantwoordelijk voor een werkende en toekomstbestendige integratie binnen de aangeboden oplossing. 3. Gelet op het antwoord op deelvraag 2 behoeft deze deelvraag geen afzonderlijke beantwoording. Ontwikkelingen rond de BRP-API en aanvullende informatieproducten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst relevant zijn voor doorontwikkeling van de koppeling. De aanbestedende dienst schrijft echter geen specifieke technische invulling voor, maar verwacht dat de aangeboden oplossing aansluit bij de ten tijde van implementatie beschikbare voorzieningen, toepasselijke wet- en regelgeving en de actuele stand van de techniek.
169	Inschrijffase	2	NF-BEP-17	Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan als Inschrijver geen multi-tenant opzet aanbiedt?	Ja. NF-BEP-17 is uitsluitend van toepassing indien sprake is van een multi-tenant oplossing. Indien inschrijver een single-tenant oplossing aanbiedt, is tenantisolatie niet van toepassing en wordt daarmee aan deze eis voldaan.
170	Inschrijffase	2	FE-FIL-04	Is het onderdeel van deze eis dat de VTH-oplossing moet monitoren (via de financiële koppeling) of aan de betaling is voldaan?	Nee. FE-FIL-04 vereist niet dat de VTH-oplossing zelf monitort of een betaling is voldaan. Wel moet per zaak inzicht worden geboden in de berekening, status en afhandeling van leges. Het is daarbij wenselijk dat de legesstatus afkomstig is uit het financiële systeem, zodat sprake is van één bron van waarheid.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
171	Inschrijfphase	2	FE-DSO-01 en FE-DSO-03	Kunt u nader beschrijven wat het verschil is tussen eis FE-DSO-01 en FE-DSO-03?	FE-DSO-01 ziet specifiek op het automatisch verwerken van aanvullingen, latere bijlagen en relevante mutaties uit het DSO in de juiste zaak. FE-DSO-03 ziet op de volledige ondersteuning van de STAM-standaard, waaronder het initiëren, aanvullen, wijzigen en intrekken van DSO-verzoeken, inclusief versiebeheer. FE-DSO-01 betreft daarmee een specifieke functionele toepassing binnen de bredere STAM-ondersteuning die in FE-DSO-03 wordt gevraagd.
172	Inschrijfphase	2	FE-DDP-01	Is het voor Opdrachtgever afdoende om als invulling voor deze eis een aantal referenties te beschrijven?	Nee, hoewel referenties kunnen dienen als ondersteunende onderbouwing waaruit blijkt dat de gevraagde functionaliteit in de praktijk wordt toegepast, is een referentie alleen niet voldoende. Van inschrijver wordt verwacht dat wordt toegelicht op welke wijze de aangeboden oplossing invulling geeft aan de gevraagde functionaliteit en hoe deze binnen de aangeboden oplossing is ingericht.
173	Inschrijfphase	2	FE-TOH-07	Komen meldingen, klachten en handnavingsverzoeken bij Opdrachtgever binnen via webformulieren?	Ja. Meldingen, klachten en handnavingsverzoeken komen bij de aanbestedende dienst overwegend binnen via webformulieren. Andere kanalen kunnen daarnaast eveneens worden gebruikt.
174	Inschrijfphase	2	FE-VEV-07 en NVI vraag 163	Dank voor de toelichting op NVI vraag 163. Kunt u bevestigen dat het leveren van het openbare webformulier zelf niet benodigd is om te voldoen aan deze eis?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat het leveren van het openbare webformulier zelf geen onderdeel is van FE-VEV-07. De eis ziet op het kunnen ontvangen en verwerken van de via het webformulier ingediende gegevens binnen de aangeboden VTH-oplossing. Het staat de leverancier vrij om een oplossing voor webformulieren aan te bieden, maar dit is geen vereiste om aan FE-VEV-07 te voldoen.
175	Inschrijfphase	2	FE-VEV-06 en NVI vraag 121	Kunt u bevestigen dat met deze eis verwacht wordt dat het wijzigen en verlengen plaatsvindt tijdens het vergunningsproces en visie/ intrekken na het besluit? Het is niet gangbaar om het oorspronkelijke dossier te wijzigen na het besluit. Is dit de intentie van Opdrachtgever?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat FE-VEV-06 ziet op de functionaliteit om vergunningen gedurende de relevante fase van de levenscyclus te kunnen wijzigen, verlengen, reviseren en intrekken. In de praktijk zullen wijzigen en verlengen doorgaans plaatsvinden tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag, terwijl intrekken veelal na het nemen van een besluit aan de orde is. De aanbestedende dienst beoogt met deze eis niet dat een onherroepelijk besluit achteraf inhoudelijk wordt gewijzigd, maar dat de oplossing de relevante vervolgprocessen gedurende de gehele levenscyclus van een vergunning ondersteunt.
176	Inschrijfphase	2	FE-VEV-01	Is er een specifieke reden dat APV-zaken op dit moment buiten de oplossing worden afgehandeld? Mogelijk is dit relevant voor de de implementatie van onze APV functionaliteit	Nee. Er is geen specifieke inhoudelijke of beleidsmatige reden waarom APV-zaken momenteel buiten de huidige oplossing worden afgehandeld. De huidige inrichting is historisch gegroeid. De aanbestedende dienst beoogt met deze aanbesteding juist een toekomstbestendige en geïntegreerde VTH-oplossing waarin ook APV-processen kunnen worden ondersteund. Inschrijver wordt verzocht de implementatie hierop in te richten.
177	Inschrijfphase	2	FE-PRZ-11	Op welke wijze kan Inschrijver aantonen te voldoen aan deze eis? Het overnemen van relaties gebeurt automatisch, waardoor dit lastig in bewijslast te vatten is. Bent u akkoord met een beschrijving en een illustratie van het resultaat (een zaak met relaties)?	Ja. De aanbestedende dienst kan zich vinden in een beschrijving van de werking, aangevuld met een illustratie van het resultaat, mits hiermee voldoende aannemelijk wordt gemaakt dat aan FE-PRZ-11 wordt voldaan; de beschrijving dient inzicht te geven in de wijze waarop relaties automatisch worden overgenomen en de illustratie moet het eindresultaat duidelijk weergeven, waarbij de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om deze functionaliteit tijdens een eventuele verificatie nader te beoordelen.
178	Inschrijfphase	2	Ref.nr. 104; Bijlage A, PVE, FE-KSM-07	In de eerste Nota van Intichtingen, vraag 30, heeft de aanbestedende dienst bevestigd dat de realisatie van een koppeling met het zaakstelsel mede afhankelijk kan zijn van de medewerking en technische mogelijkheden van derden en dat de aanbestedende dienst deze medewerking waar redelijkerwijs mogelijk zal faciliteren. Voor de invulling van wens FE-KSM-07 kan een inschrijver afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden en beschikbaarheid van het zaakstelsel en de daarbij betrokken koppelpartner. Indien op het moment van opdrachtverlening nog niet alle benodigde voorzieningen beschikbaar zijn voor een volwaardige tweewegkoppeling, kan een inschrijver mogelijk gebruikmaken van een tijdelijke technische oplossing of overbruggingsvoorziening. Deelvraag 1 Kan de aanbestedende dienst aangeven of zij bij opdrachtverlening kan garanderen dat het zaakstelsel alle voor een volwaardige tweewegkoppeling relevante standaarden, componenten en prestaties ondersteunt? Indien dit niet kan worden gegarandeerd, kan zij aangeven hoe inschrijvers hiermee in hun inschrijving rekening dienen te houden? Deelvraag 2 Zijn tijdelijke technische oplossingen of overbruggingsvoorzieningen toegestaan als invulling van wens FE-KSM-07 indien een volledige tweewegkoppeling bij opdrachtverlening nog niet kan worden gerealiseerd? Zo ja, stelt de aanbestedende dienst daarbij nadere voorwaarden of heeft zij een voorkeur voor een bepaalde oplossingsrichting? Deelvraag 3 Hoe dienen eventuele aanvullende kosten die voortvloeien uit een door de inschrijver gekozen tijdelijke oplossing in de inschrijving te worden verwerkt? Mag de inschrijver deze kosten en de gehanteerde uitgangspunten toelichten in de kolom ""Beknopte toelichting / bewijslast / motivering"" bij FE-KSM-07?	De aanbestedende dienst doet geen uitspraken over de huidige of toekomstige technische mogelijkheden, planning of performance van producten of diensten van derden. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de aanbestedingsstukken en de daarin gestelde eisen en wensen. Ten aanzien van wens FE-KSM-07 geldt dat dit een wens betreft waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden. Het staat inschrijvers vrij om de wijze waarop zij invulling geven aan deze wens in hun inschrijving toe te lichten. De aanbestedende dienst schrijft geen specifieke oplossing, tijdelijke voorziening of voorkeursvariant voor. Eventuele aanvullende kosten die voortvloeien uit de gekozen invulling van deze wens maken onderdeel uit van de inschrijving van de inschrijver. De aanbestedende dienst bevestigt niet dat dergelijke kosten voor haar rekening komen. Inschrijvers dienen hun inschrijving op te stellen op basis van de aanbestedingsstukken en de daarin opgenomen uitgangspunten. Het staat inschrijvers vrij om in de kolom "Beknopte toelichting / bewijslast / motivering" een toelichting op de aangeboden invulling van FE-KSM-07 op te nemen. Deze toelichting maakt geen onderdeel uit van de prijs en leidt niet tot een aanpassing van de contractuele of financiële uitgangspunten van de aanbesteding.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
179	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 10. Ontbreken SLA?	"Artikel 7.1.1 van Bijlage X stelt eisen aan de procedure voor wijzigingsverzoeken tot functionele aanpassing van de applicatie, waarbij wordt uitgegaan van een klantspecifieke beoordeling en een plan van aanpak met eventuele kosten en doorlooptijd binnen tien werkdagen. Leverancier biedt de VTH-oplossing aan als een multi-tenant SaaS-dienst waarbij alle klanten gebruik maken van exact dezelfde versie van de software. Klantspecifiek maatwerk wordt bewust niet uitgevoerd. Leverancier hanteert daarom de volgende werkwijze voor wijzigingsverzoeken: Functionele applicatiewijzigingen: wensen en wijzigingsvoorstellen voor de standaardapplicatie kunnen door functioneel beheerders worden ingediend via het Community-platform, waar andere overheidsorganisaties deze voorstellen kunnen steunen. De Product Owner prioriteert deze input voor de landelijke roadmap. Gerealiseerde doorontwikkelingen komen via reguliere releases zonder meerkosten voor alle klanten beschikbaar. Hiervoor wordt geen klantspecifiek plan van aanpak of offerte opgesteld. Niet-standaard wijzigingen buiten scope: uitsluitend voor verzoeken buiten de standaard scope — zoals een aanvullende module of specifieke koppeling — stelt Leverancier vooraf een raming dan wel een plan van aanpak op met eventuele kosten en doorlooptijd. Is Aanbestedende Dienst bereid in te stemmen met deze SaaS-marktconforme werkwijze voor wijzigingsverzoeken en artikel 7.1.1 hierop aan te passen? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten hoe een klantspecifiek plan van aanpak voor functionele wijzigingen wordt voorzien binnen een gestandaardiseerde multi-tenant SaaS-omgeving?"	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 7.1.1. Artikel 7.1.1 verplicht niet tot klantspecifiek maatwerk of een offerte. Wel wordt verwacht dat de leverancier binnen de gestelde termijn inhoudelijk reageert op een wijzigingsverzoek, bijvoorbeeld met een beoordeling, wijze van afhandeling (zoals roadmap, afwijzing of alternatief), planning en eventuele kosten. Deze werkwijze is verenigbaar met een multi-tenant SaaS-oplossing.
180	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 9. Ontbreken SLA?	"Artikel 6.3 van Bijlage X stelt specifieke eisen aan de reactietijden per schermtype: standaard schermovergangen binnen 0,5 seconden (front- en backoffice) en 2 seconden (web-interface), en complexe informatievragen binnen 2 respectievelijk 5 seconden. Leverancier hanteert in haar standaard SLA een performance norm van 85% binnen 3 seconden voor alle mogelijke handelingen, ongeacht het aantal gebruikers en zonder onderscheid naar schermtype. Hierbij gelden de volgende uitzonderingen waarvoor geen performance norm van toepassing is: - het maken van rapportages; - breed zoeken in de oplossing; - het openen van documenten groter dan 5 MB; - het genereren van documenten met daarin opgenomen externe gegevens van buiten de aangeboden oplossing, gedetailleerde grafische gegevens en/of koppelingen met derden. Is Aanbestedende Dienst bereid de performance eis aan te passen naar één van de volgende varianten: - Variant 1 — 85% binnen 3 seconden voor alle handelingen, zonder uitzonderingen. - Variant 2 — 95% binnen 3 seconden voor alle handelingen, met inachtneming van bovengenoemde uitzonderingen. Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom niet?"	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in artikel 6.3 opgenomen performance-eisen. Naar het oordeel van de aanbestedende dienst zijn de gevraagde responstijden realistisch, marktconform en passend bij de aard en het beoogde gebruik van de VTH-oplossing. De eisen zijn opgenomen om een vlotte gebruikerservaring en een efficiënte ondersteuning van de primaire werkprocessen te waarborgen. Het staat inschrijvers vrij om intern een andere performancenorm of meetmethodiek te hanteren, mits de aangeboden dienstverlening aantoonbaar voldoet aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen minimumeisen. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 6.3 aan te passen.
181	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 8. Ontbreken SLA?	"Artikel 6.1 van Bijlage X bepaalt dat bij een geschil over het niet halen van normen de kosten van een door Opdrachtgever ingeschakelde deskundige derde voor rekening van Leverancier komen, tenzij Leverancier aantoonst dat het niet halen van de norm niet aan hem te wijten is. Dit wijkt af van de GIBIT 2025 en legt de bewijslast eenzijdig bij Leverancier. Leverancier verzoekt artikel 6.1 aan te passen zodat de kosten van een deskundige derde in beginsel voor rekening van de partij komen die de analyse heeft geïnitieerd, tenzij uit het oordeel van de deskundige blijkt dat het niet halen van de norm aantoonbaar aan Leverancier te wijten is. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met deze aanpassing? Zo nee, waarom niet?"	Nee. De aanbestedende dienst acht de opgenomen regeling passend om in geval van een geschil op objectieve wijze te kunnen vaststellen of aan de overeengekomen servicenormen is voldaan. De bepaling bevat reeds een waarborg doordat de kosten niet voor rekening van de leverancier komen indien deze aantoonst dat het niet behalen van de norm niet aan hem is toe te rekenen. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de kostenverdeling of bewijslast zoals opgenomen in artikel 6.1 aan te passen.
182	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 7. Ontbreken SLA?	"Bijlage X (concept SLA) is pas beschikbaar gesteld na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen. Leverancier verzoekt Aanbestedende Dienst de mogelijkheid te bieden om aanvullende vragen over Bijlage X in te dienen binnen twee werkdagen na publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen, zodat eventuele resterende onduidelijkheden over de SLA alsnog kunnen worden beantwoord voorafgaand aan de inschrijffdeadline. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?"	De aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. De aanbestedende dienst hanteert de in de aanbestedingsstukken opgenomen planning, waaronder de twee Nota's van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen vormt de laatste gelegenheid voor het stellen en beantwoorden van vragen. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervoor een aanvullende vragenronde open te stellen en is van oordeel dat met de aanbestedingsstukken en de beantwoording in de Nota's van Inlichtingen voldoende informatie beschikbaar is om een inschrijving op te stellen.
183	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 6. Ontbreken SLA?	"Bijlage X schrijft voor dat de Helpdesk/ServiceDesk het centrale aanspreekpunt is voor het melden van Incidenten en het stellen van Vragen. Leverancier hanteert twee gescheiden kanalen: 1) Voor het indienen van formele Incidenten en Serviceverzoeken maakt Leverancier gebruik van een Serviceportaal. Dit is het formele meldingssysteem voor storingen, Incidenten en serviceverzoeken zoals certificaat-updates. 2) Voor het stellen van algemene gebruikersvragen en het indienen van wensen maakt Leverancier gebruik van een Community-platform. Gebruikers worden hierin geholpen door zowel medewerkers van Leverancier als andere gebruikers. Vragen, antwoorden en oplossingen worden gedeeld zodat kennis breed beschikbaar komt. Bij een reactie ontvangt de gebruiker notificaties. Wensen van andere gebruikers kunnen worden gevolgd en ondersteund. Kan Aanbestedende Dienst zich vinden in de inzet van deze twee gescheiden kanalen — het Serviceportaal voor formele Incidenten en Serviceverzoeken enerzijds, en het Community-platform voor gebruikersvragen en wensen anderzijds — als invulling van de helpdesk- en ondersteuningsvereisten in Bijlage X? Zo nee, waarom niet?"	Ja. De aanbestedende dienst kan zich vinden in een onderscheid tussen een Serviceportaal voor het melden en afhandelen van formele incidenten en serviceverzoeken enerzijds en een Community-platform voor algemene gebruikersvragen en wensen anderzijds. Voorwaarde is wel dat voor de aanbestedende dienst duidelijk is via welk kanaal een melding of vraag dient te worden ingediend en dat de in de overeenkomst en SLA opgenomen afspraken over bereikbaarheid, registratie, opvolging en responstijden voor formele incidenten en serviceverzoeken onverkort van toepassing blijven.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
184	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 5. Ontbreken SLA?	"Bijlage X hanteert drie prioriteitsgroepen. Leverancier hanteert een verfijndere indeling die beter aansluit op de dagelijkse praktijk van SaaS-dienstverlening en een scherpere differentiatie biedt in urgentie en impact. Leverancier stelt voor de prioriteitsindeling als volgt aan te passen: Critical — De dienst is in het geheel of voor een kritisch onderdeel niet bruikbaar. Het primaire productieproces ondervindt directe schade. Reactietijd: 1 uur. Oplostijd: 100% binnen 5 uur. Hoog — De dienst vertoont ernstig verlies van functionaliteit maar kan nog worden gebruikt. Het primaire productieproces ondervindt beperkte schade. Reactietijd: 4 uur. Oplostijd: 80% binnen 5 werkdagen, 100% binnen 10 werkdagen. Middel — Verstoring die het overeengekomen gebruik belemmert maar middels een workaround kan worden verholpen. Reactietijd: 8 uur. Oplostijd: 80% binnen 30 werkdagen, 100% binnen 60 werkdagen. Laag — Meldingen waarbij het proces minimaal wordt verstoord. Reactietijd: 8 uur. Oplostijd: volgende versie. Overig — Vragen, serviceverzoeken en wensen. Reactietijd en oplostijd: inspanningsverplichting. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met deze verfijnde prioriteitsindeling en bijbehorende oplostijden als vervanging van de huidige drie prioriteitsgroepen in Bijlage X? Zo nee, waarom niet?"	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de in Bijlage X opgenomen prioriteitsindeling en de daarbij behorende servicelevels. Het staat inschrijvers vrij om intern een afwijkende classificatie of werkwijze te hanteren, mits deze aantoonbaar resulteert in ten minste de in de overeenkomst en SLA opgenomen reactietijden, oplostijden en serviceniveaus. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de contractuele prioriteitsindeling of servicelevels aan te passen.
185	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 4. Ontbreken SLA?	"Artikel 5.1.2 van Bijlage X bepaalt dat bij onenigheid over de prioriteit van een Incident, Opdrachtgever eenzijdig de prioriteit vaststelt. Dit wijkt af van de GIBIT 2025 en is operationeel onwerkbaar in een multi-tenant SaaS-omgeving waarbij Leverancier zelf verantwoordelijk is voor triage en prioritering. Gebruikelijk bij het melden van Incidenten is dat Opdrachtgever initieel de prioriteit bepaalt. Op basis van de melding en de beschikbare informatie voert Leverancier vervolgens een beoordeling uit. Hieruit kan naar voren komen dat Leverancier de prioriteit afschaalt. Dit gebeurt gemotiveerd en niet lichtzinnig. Wanneer Opdrachtgever het niet eens is met de nieuwe prioriteit, treden Leverancier en Opdrachtgever conform de SLA met elkaar in overleg. Kan Aanbestedende Dienst zich vinden in deze werkwijze en artikel 5.1.2 dienovereenkomstig aanpassen? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom niet?"	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 5.1.2. De aanbestedende dienst begrijpt dat leveranciers een eigen triage- en prioriteringsproces hanteren. Het staat de leverancier vrij om op basis van de ontvangen melding een eerste beoordeling van de prioriteit uit te voeren. Indien hierover verschil van inzicht ontstaat, treden partijen hierover met elkaar in overleg. Artikel 5.1.2 is bedoeld als escalatiemechanisme voor uitzonderlijke situaties waarin partijen geen overeenstemming bereiken over de prioriteit van een incident. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding deze bepaling aan te passen.
186	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 3. Ontbreken SLA?	"Bijlage X artikel 3.3 bepaalt dat de inhoud van de SLA eenmaal per kwartaal of op verzoek van een van de partijen gezamenlijk wordt geëvalueerd. In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 44) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat een evaluatie van de contractbijlagen in beginsel niet vaker dan eenmaal per jaar zal plaatsvinden. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat artikel 3.3 van Bijlage X dienovereenkomstig wordt aangepast naar maximaal eenmaal per jaar, met behoud van de mogelijkheid voor beide partijen om op verzoek een evaluatie te initiëren? Zo nee, waarom niet?"	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 3.3 van Bijlage X in lijn wordt gebracht met de beantwoording van vraag 44 uit de eerste Nota van Inlichtingen. De inhoud van de SLA wordt in beginsel eenmaal per jaar gezamenlijk geëvalueerd. Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen partijen in onderling overleg besluiten tussentijds een aanvullende evaluatie uit te voeren. Regulier contract- en serviceoverleg kan vanzelfsprekend vaker plaatsvinden.
187	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 2. Ontbreken SLA?	"In de definitie van Oplostijd in Bijlage X wordt verwezen naar ""uren buiten de Meldingsperiode tussen 07:30 uur en 18:00 uur."" Dit is tegenstrijdig met de Meldingsperiode die is gedefinieerd als 08:00–17:00 uur. Leverancier verzoekt de definitie van Oplostijd als volgt aan te passen: ""De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van Onvolkomenheden uitvoert waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Oplostijd hebben. De Oplostijd vangt aan onmiddellijk na melding van een Incident. Uren die Leverancier buiten de Meldingsperiode besteedt aan het herstel bij een probleem worden niet meegenomen bij de berekening van de totale Oplostijd. Vanzelfsprekend is het wel toegestaan om aan een oplossing te werken buiten de Meldingsperiode."" Kan Aanbestedende Dienst instemmen met deze aanpassing? Zo nee, waarom niet?"	De aanbestedende dienst constateert dat de verwijzing naar de tijdstippen 07:30 uur en 18:00 uur niet aansluit bij de in Bijlage X gedefinieerde meldingsperiode. Dit betreft een ommissie. De aanbestedende dienst zal de betreffende bepaling aanpassen, zodat deze aansluit op de in de SLA opgenomen meldingsperiode. Voor het overige ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding de definitie van de oplostijd inhoudelijk te wijzigen.
188	Inschrijffase	2	Ref.nr. 166; 1. Ontbreken SLA?	"In artikel 8.3.1 stelt u dat Opdrachtnemer per kwartaal een (verantwoordings)rapportage in PDF-formaat via e-mail dient aan te leveren. Leverancier biedt de VTH-applicatie aan als een moderne SaaS-dienst en hecht grote waarde aan actuele transparantie. Wij streven er daarom naar om prestatie- en verantwoordingsgegevens (zoals beschikbaarheid, uptime en meldingen) zoveel mogelijk realtime en direct inzichtelijk te maken binnen de applicatie zelf en/of via onze online status- en supportpagina. Deze werkwijze biedt u op elk gewenst moment direct actueel inzicht in de geleverde dienstverlening, wat in de praktijk waardevoller is dan een statische PDF achteraf. Uitsluitend voor onderwerpen waarbij dit realtime inzicht (nog) niet direct via de software of portalen ontsloten kan worden, levert Leverancier deze gegevens periodiek (per kwartaal) aan u op. Kunt u instemmen met deze werkwijze, waarbij realtime, digitaal inzicht via de applicatie en portalen leidend is en de eis voor een statische PDF-rapportage via e-mail vervalt voor die gegevens die al realtime voor u beschikbaar zijn? Zo nee, kunt u toelichten waarom u vasthoudt aan dit statische formaat?"	De aanbestedende dienst staat positief tegenover het beschikbaar stellen van realtime inzicht in de dienstverlening via de applicatie of bijbehorende portalen. Voor gegevens die realtime beschikbaar zijn en door de aanbestedende dienst op ieder gewenst moment kunnen worden geraadpleegd én geëxporteerd naar een gangbaar formaat, zoals PDF, ziet de aanbestedende dienst geen meerwaarde in een aanvullende periodieke rapportage. Voor informatie die niet realtime beschikbaar is, blijft de verplichting bestaan deze periodiek conform de SLA beschikbaar te stellen. De aanbestedende dienst zal Bijlage X hierop aanpassen.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
189	Inschrijffase	2	Ref.nr. 162; Bijlage A, PvE, FE-DIC-02	In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 162) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat het automatisch koppelen van communicatie vanuit een e-mailprogramma geen vereiste is. Wens FE-COB-02 (Must) vereist echter dat functioneel beheer zelfstandig e-mailsjablonen kan beheren en wijzigen. Hoe verhouden deze twee wensen zich?	Er is geen tegenstrijdigheid tussen de beantwoording van vraag 162 uit de eerste Nota van Inlichtingen en FE-COB-02. De beantwoording van vraag 162 (betreffende FE-DIC-02) ziet op het automatisch koppelen van communicatie vanuit een extern e-mailprogramma. Dit is geen vereiste. FE-COB-02 ziet op het beheer van communicatie- en documenttemplates binnen de aangeboden VTH-oplossing. Van de oplossing wordt verwacht dat functioneel beheer zelfstandig brieven, besluiten, documenttemplates en e-mailsjablonen kan beheren en wijzigen. Dit staat los van een eventuele koppeling met een extern e-mailprogramma.
190	Inschrijffase	2	Ref.nr. 131; Bijlage G Overeenkomst, artikel 12.4	U verwijst naar het antwoord op vraag 88, dat lijkt echter niet logisch, kunt u nagaan welke verwijziging dit wel zou moeten zijn?	De aanbestedende dienst bevestigt dat in het antwoord op vraag 131 abusievelijk is verwezen naar vraag 88. Dit dient een verwijzing te zijn naar vraag 87. Voor het overige blijft de beantwoording van vraag 131 ongewijzigd.
191	Inschrijffase	2	Ref.nr. 124; Bijlage B, Prijsinvalformulier	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 124) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat Leveranciers vrij zijn om jaarbedragen te baseren op het aantal gebruikers, het aantal inwoners of een andere systematiek. Het prijsinvalformulier biedt geen ruimte om te vermelden op welke systematiek de jaarbedragen zijn gebaseerd. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat Leverancier de gehanteerde systematiek — gebruikers, inwoners of anders — mag toelichten in de inschrijfbrief? Zo nee, waar dient zij dit dan te vermelden?"	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers in de inschrijfbrief of een afzonderlijke toelichting mogen aangeven op welke systematiek de opgenomen jaarbedragen zijn gebaseerd, bijvoorbeeld op het aantal gebruikers (2 functioneel beheerders, 10 key-users en 100 gebruikers), het aantal inwoners (67144 per 1-1-2026) of een andere systematiek. Deze toelichting dient uitsluitend ter verduidelijking van de prijsopbouw en mag niet leiden tot aanvullende voorwaarden of een wijziging van de aangeboden prijs. Voor alle inschrijvers geldt dat het prijsformulier onderdeel is van de beoordeling. Om voor eventuele toekomstige uitbreiding van licenties inzicht te verkrijgen in de prijsopbouw dient in de toelichting aangegeven te worden hoe eventuele extra licenties (qua aantallen gebruikers of inwoners) berekend gaan worden. Dus welke tarieven gelden voor extra licenties? Rekening houdend met de, binnen de overeenkomst, mogelijkheid tot indexatie.
192	Inschrijffase	2	Ref.nr. 108; Bijlage A, PvE, FE-DDP-02	"Documentcreatie is een containerbegrip dat meerdere niveaus van functionaliteit kan omvatten. Te denken valt aan conditionele logica in sjablonen, herbruikbare sub-sjablonen, automatische sjabloonselectie op basis van product en/of informatieobjecttype. Kan Aanbestedende Dienst aangeven welke minimale functionaliteiten zij verwacht bij documentcreatie?"	De aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische invulling van documentcreatie voor. Onder documentcreatie wordt verstaan het opstellen en beheren van documenten binnen de VTH-processen. Hieronder valt in ieder geval het kunnen beheren van documenttemplates, het automatisch vullen van documenten met zaak- en registratiegegevens en het genereren van documenten op basis van deze templates. Aanvullende functionaliteiten, zoals conditionele logica, herbruikbare sub-sjablonen of automatische sjabloonselectie, zijn toegestaan voor zover deze bijdragen aan de gevraagde functionaliteit, maar zijn geen afzonderlijke vereisten.
193	Inschrijffase	2	Ref.nr. 91; Bijlage A, PvE, NF-CSG-02	"Het recht van Opdrachtgever om een eigen audit te laten uitvoeren, is beperkt tot situaties waarin de door Leverancier overlegde standaard auditrapportages aantoonbaar ontoereikend zijn. Om de belasting in tijd en middelen te minimaliseren, vindt auditering waar mogelijk plaats via of in samenwerking met een gebruikersvereniging. De kosten voor een specifieke audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de auditresultaten onomstotelijk blijkt dat Leverancier toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar contractuele verplichtingen. Is de aanbestedende dienst bereid hiermee akkoord te gaan?"	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorgestelde. De aanbestedende dienst acht het van belang dat zij, indien daartoe aanleiding bestaat, zelfstandig gebruik kan maken van de in de overeenkomst opgenomen auditrechten. Standaard auditrapportages, zoals een TPM of certificeringen, kunnen daarbij een belangrijke rol vervullen, maar beperken de contractueel overeengekomen auditrechten niet. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de voorwaarden waaronder een audit kan plaatsvinden of de verdeling van de kosten aan te passen.
194	Inschrijffase	2	Ref.nr. 9; Bijlage A, PvE, FE-VEV-07	"In de eerste Nota van Inlichtingen heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat de oplossing het volledige proces rondom vooroverleg dient te ondersteunen, ongeacht het indieningskanaal — zowel via het DSO als via een openbaar webformulier. Leverancier heeft hierover twee deelvragen. Deelvraag 1 — Welke webformulierenoplossing Welke webformulierenoplossing hanteert Aanbestedende Dienst voor de indiening van vooroverlegverzoeken buiten het DSO om? Deelvraag 2 — Koppelvlak Gelet op eis FE-KSM-06 waarin ZGW API-ondersteuning als knock-out is vereist: mag Leverancier ervan uitgaan dat de koppeling met het webformuliersysteem van Aanbestedende Dienst via ZGW API's wordt gerealiseerd? Zo nee, via welk koppelvlak of welke landelijke standaard verwacht Aanbestedende Dienst dan dat deze integratie wordt gerealiseerd?"	De aanbestedende dienst maakt voor de indiening van vooroverlegverzoeken buiten het DSO gebruik van Open Formulieren van Delta10. Inschrijvers mogen er echter niet zonder meer van uitgaan dat de koppeling met Open Formulieren via ZGW API's wordt gerealiseerd. De aanbestedende dienst schrijft hiervoor geen specifiek koppelvlak of technische standaard voor. Eis FE-KSM-06 ziet op de ondersteuning van ZGW API's door de aangeboden VTH-oplossing en betekent niet dat iedere afzonderlijke koppeling via ZGW API's moet worden uitgevoerd.
195	Inschrijffase	2	Ref.nr. 87; Bijlage A, PvE, NF-CSG-05	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 87) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat geen afzonderlijk optiedossier wordt opgenomen, maar dat NF-CSG-05 ziet op het transparant afbakenen van meerwerk en optionele modules zodat gedurende de contractperiode duidelijk onderscheid bestaat tussen overeengekomen functionaliteit en eventuele uitbreidingen. Op basis van dit antwoord en de beantwoordingssystematiek zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad leidt Leverancier af dat bij de toelichting op wens NF-CSG-05 aangegeven kan worden welke optionele modules — die geen onderdeel uitmaken van het aanbod — als uitbreiding mogelijk zijn, inclusief een duidelijke prijsindicatie op prijspeil 2026. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze aanname juist is? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten wat verwacht wordt als toelichting op deze wens?"	Ja, gedeeltelijk. De aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers in de toelichting op NF-CSG-05 kunnen aangeven welke optionele modules of uitbreidingen beschikbaar zijn en geen onderdeel uitmaken van het aangeboden basispakket. Hiermee wordt invulling gegeven aan het transparant afbakenen van de overeengekomen functionaliteit ten opzichte van eventuele uitbreidingen. Het opnemen van een prijsindicatie voor dergelijke optionele modules is toegestaan, maar niet verplicht. Eventuele prijsindicaties maken geen onderdeel uit van de beoordeling of de contractuele inschrijfprijs.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
196	Inschrijffase	2	Ref.nr. 71; Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.2.1, pagina 25	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 71) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat van alle inschrijvers — inclusief de huidige leverancier — wordt verwacht dat zij een nieuwe implementatie en inrichting uitvoeren op basis van de uitgangspunten van deze aanbesteding. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat dit inhoudt dat de aangeboden oplossing wordt ingericht in een nieuwe, voor Aanbestedende Dienst bestemde omgeving — en dat geen enkele inschrijver, ook de huidige leverancier niet, gebruik mag maken van een bestaande productieomgeving als uitgangspunt voor de inschrijving? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten op welke onderdelen een bestaande omgeving als uitgangspunt mag worden gehanteerd?"	De aanbestedende dienst bevestigt dat van iedere inschrijver, inclusief de huidige leverancier, wordt verwacht dat de aangeboden oplossing wordt geïmplementeerd en ingericht op basis van de uitgangspunten, eisen en wensen van deze aanbesteding. Dit betekent dat geen enkele inschrijver zich kan beroepen op een reeds bestaande inrichting of productieomgeving als uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht. Iedere inschrijver dient aan te tonen hoe de aangeboden oplossing conform de aanbestedingsstukken wordt geïmplementeerd en ingericht. Het staat inschrijvers vrij om bij de uitvoering gebruik te maken van eigen kennis, ervaring, standaarden of herbruikbare configuraties, voor zover het eindresultaat volledig voldoet aan de uitgangspunten van deze aanbesteding en geen afbreuk doet aan het gelijke speelveld.
197	Inschrijffase	2	Ref.nr. 70; Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3, pagina 25	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 70) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat Leveranciers hun beantwoording mogen ondersteunen met schermafbeeldingen, schema's, tabellen of een aparte genummerde bijlage, mits duidelijk herleidbaar naar de betreffende eis of wens. Ter verificatie legt Leverancier de volgende werkwijze voor. Leveranciers dienen een ingevulde bijlage A1 in te dienen, waarin per eis of wens wordt aangegeven of hieraan invulling wordt gegeven. De toelichting op welke wijze invulling wordt gegeven — de bewijslast — mag in een aparte bijlage worden opgenomen, mits daarin duidelijk herleidbaar is bij welke eis of wens de onderbouwing hoort. Een verwijzing vanuit bijlage A1 naar de betreffende onderbouwing in de aparte bijlage volstaat daarmee als beantwoording in het PvE. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze wijze van inschrijven correct is? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten wat dan precies in bijlage A1 zelf dient te worden opgenomen?"	De aanbestedende dienst bevestigt dat deze wijze van inschrijven is toegestaan, met dien verstande dat de kern van de beantwoording in Bijlage A1 dient te worden opgenomen. Bijlage A1 dient per eis en wens volledig te worden ingevuld en bevat de inhoudelijke toelichting op welke wijze aan de betreffende eis of wens wordt voldaan. Op basis van deze inhoudelijke toelichting vindt de beoordeling plaats. Aanvullende (visuele) onderbouwing, zoals schermafbeeldingen, schema's, tabellen of overige documentatie, mag in een afzonderlijke bijlage worden opgenomen, mits deze duidelijk en eenduidig zijn gekoppeld aan de betreffende eis of wens. Een verwijzing vanuit Bijlage A1 naar de relevante afzonderlijke, bij inschrijving bijgevoegde, bijlage is toegestaan voor ondersteunend (visueel) materiaal, mits deze eenvoudig herleidbaar is en geen onduidelijkheid bestaat over de relatie met de betreffende eis of wens. Let wel, ondersteunend materiaal wordt niet (inhoudelijk) beoordeeld. In de zin van dat de inhoudelijke toelichting bepalend is voor de beoordeling.
198	Inschrijffase	2	Ref.nr. 66; Bijlage B, Prijsinvalformulier	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 66) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat het invullen van een nulprijs op individuele posten voor periodieke kosten is toegestaan, omdat het prijsblad een opsomming betreft om te komen tot de totale kosten (TCO). Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat dit geldt voor alle posten in het prijsblad — bijvoorbeeld post 9 (stelpost onvoorzien) indien Leverancier geen onvoorziene kosten voorziet — en dat een nulbedrag op een individuele post niet leidt tot ongeldigheid van de inschrijving?"	De aanbestedende dienst verwacht dat iedere prijsregel een transparante en realistische weergave geeft van de kosten die betrekking hebben op de betreffende prestatie. Het is niet de bedoeling dat kosten van de ene post worden ondergebracht bij een andere post, waardoor de prijsopbouw minder inzichtelijk wordt. Een nulbedrag op een individuele post (bijvoorbeeld post 9) kan passend zijn indien voor die specifieke prestatie daadwerkelijk geen afzonderlijke kosten in rekening worden gebracht. Dit betekent echter niet dat voor alle posten zonder meer een nulbedrag kan worden opgenomen. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een inschrijving te beoordelen op de transparantie, volledigheid en realiteitswaarde van de prijsopbouw. Het invullen van een nulbedrag op een individuele post zal derhalve niet (direct) leiden tot ongeldigheid van een inschrijving.
199	Inschrijffase	2	Ref.nr. 56; Bijlage F1 gubit-2025, artikel 25	"Aanbestedende Dienst handhaaft de SBOM-verplichting conform artikel 25 GIBIT 2025, waarbij de wijze, frequentie en het detailniveau in redelijkheid worden afgestemd op de aard van de SaaS-dienstverlening en actuele standaarden. Artikel 25 GIBIT 2025 schrijft voor dat Leverancier een SBOM onderhoudt, maar stelt geen expliciete verplichting tot het overleggen van een SBOM bij inschrijving. De SBOM-verplichting is een relatief recente eis waarvan de tooling en standaardisatie in de SaaS-markt nog volop in ontwikkeling zijn. Leverancier beschikt op dit moment nog niet over een volledige SBOM, maar werkt toe naar naleving van deze verplichting. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de SBOM niet bij inschrijving hoeft te worden overgelegd, maar uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst beschikbaar dient te zijn, aansluitend op hetgeen in redelijkheid van Leverancier verwacht mag worden gelet op de aard van de SaaS-dienstverlening en de actuele stand van de markt?"	De aanbestedende dienst bevestigt dat een SBOM niet bij de inschrijving hoeft te worden overgelegd. De verplichting tot het beschikken over en onderhouden van een SBOM blijft onverkort van toepassing overeenkomstig de overeenkomst en de GIBIT 2025. De SBOM dient overeenkomstig artikel 25 van de GIBIT 2025 op verzoek beschikbaar te kunnen worden gesteld. Bij aanvang van de overeenkomst verwacht de aanbestedende dienst inzicht in de mate waarin de leverancier hieraan invulling geeft en, indien de SBOM nog niet volledig beschikbaar is, een toelichting op de status en de voorgenomen aanpak. Indien de tooling of standaardisatie nog niet volledig is uitgerijpt, zal in redelijkheid worden gezien welke implementatietermijn passend is, rekening houdend met de aard van de SaaS-dienstverlening en de actuele stand van de techniek. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om een generieke termijn van twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst vast te stellen.
200	Inschrijffase	2	Ref.nr. 54; Bijlage F1 gubit-2025, artikel 27	"Hoewel de GIBIT 2025 als basis dient, biedt de handleiding bij de GIBIT uitdrukkelijk de ruimte om gemotiveerd af te wijken ten behoeve van een evenwichtige risicoverdeling. Een contractuele relatie waarin één partij langdurig vastzit zonder enige exit-mogelijkheid, is bedrijfseconomisch onrealistisch en verstoort de contractuele balans. Is de Aanbestedende Dienst bereid om voor Leverancier een opzeggingsbevoegdheid op te nemen die pas effectief kan worden na de initiële looptijd, met een opzegtermijn van 18 maanden, mits Leverancier aantoont dat continuering van de dienstverlening om zwaarwegende technische of bedrijfseconomische redenen redelijkerwijs niet langer van haar kan worden gevergd?"	Nee. De aanbestedende dienst houdt vast aan de bepalingen zoals opgenomen in de GIBIT 2025. Zoals reeds aangegeven in de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen (vragen 54 en 131), ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om een aanvullende opzeggingsbevoegdheid voor de leverancier op te nemen. De aanbestedende dienst acht continuïteit van de dienstverlening van wezenlijk belang, gelet op het bedrijfskritische karakter van de VTH-oplossing. De in de overeenkomst en de GIBIT opgenomen beëindigingsgronden bieden hiervoor een evenwichtige contractuele basis. De voorgestelde aanvullende opzeggingsmogelijkheid wordt daarom niet overgenomen.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
201	Inschrijffase	2	Ref.nr. 51; Bijlage G Overeenkomst, artikel 03.3	"U geeft hetzelfde antwoord als bij V&A 1, 19 en 145, maar de vraag ging niet over aanpassen van de planning. Wilt u alsnog deze vraag beantwoorden: ""De Aanbestedende dienst stelt dat de einddatum van de implementatie een fatale termijn betreft. Inschrijver merkt op dat zich omstandigheden kunnen voordoen buiten de invloedssfeer van Leverancier die niet aan Leverancier zijn toe te rekenen, waardoor deze deadline niet haalbaar blijkt. Kunt u bevestigen dat het fatale karakter van deze termijn vervalt indien partijen hierover in goed overleg nadere afspraken maken? Zo ja, bent u bereid om het artikel als volgt te wijzigen?: ""3.3. De overeengekomen einddatum voor Implementatie geldt als vast en fataal, tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen.""	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat de overeengekomen einddatum voor de implementatie een fatale termijn betreft. Indien zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst omstandigheden voordoen die aanleiding geven tot aanpassing van de implementatieplanning, treden partijen hierover in overleg. Indien partijen vervolgens schriftelijk overeenkomen de planning aan te passen, geldt de nieuw overeengekomen einddatum eveneens als fatale termijn. De aanbestedende dienst zal artikel 3.3 hierop verduidelijken.
202	Inschrijffase	2	Ref.nr. 52; Bijlage G Overeenkomst, artikel 01.5	"Uw antwoord op onze vraag om de rangorde aan te passen heeft u bevestigend beantwoord. Dank daarvoor! Wij zien echter de door ons verzochte wijziging niet terug in de aangepaste conceptovereenkomst. Kunt u onderstaande als zodanig opnemen?: Om tegenstrijdigheden en interpretatiegeschillen tijdens de looptijd te voorkomen, stelt inschrijver voor de rangorde als volgt aan te passen: A. de Nota van Inlichtingen (Nvl) d.d. 1 juli 2026; B. de Overeenkomst; C. de Verwerkersovereenkomst; D. de Service Level Agreement (SLA); E. het Exit-plan; F. Verificatieverslag; G. Het beschrijvend document; H. het Implementatieplan; I. de Inkoopvoorwaarden; J. het ingevulde Programma van Eisen (PvE); K. het Bestek; L. de offerte/inschrijving (<>). Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?"	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de documentenrangorde in artikel 1.5 van de overeenkomst als volgt luidt: A. het verificatieverslag, indien van toepassing; B. de Nota's van Inlichtingen d.d. 1 juli 2026 en 13 juli 2026; C. de Verwerkersovereenkomst; D. de Service Level Agreement; E. het Exit-plan; F. het ingevulde Programma van Eisen; G. de Aanbestedingsleidraad, zijnde het in artikel 1.5 bedoelde beschrijvend document; H. het Implementatieplan; I. de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025; J. de offerte/inschrijving. De conceptovereenkomst wordt, voor zover noodzakelijk, met deze documentenrangorde in overeenstemming gebracht.
203	Inschrijffase	2	Ref.nr. 50; Bijlage G Overeenkomst, artikel 01.5	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 50) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat de verwijzing naar het verificatieverslag in artikel 1.5 van de conceptovereenkomst abusievelijk is opgenomen en zal worden verwijderd. In de aangepaste conceptovereenkomst staat het verificatieverslag nog in de documentenrangorde. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het verificatieverslag alsnog wordt verwijderd uit artikel 1.5 conform de toezegging in vraag 50? Zo nee, waarom niet?"	De aanbestedende dienst komt terug op de beantwoording van vraag 50 uit de eerste Nota van Inlichtingen. Zoals toegelicht in de beantwoording van vraag 206 behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om na het voornemen tot gunning en vóór de definitieve contractsluiting een verificatiegesprek te voeren. Indien een verificatiegesprek plaatsvindt, kunnen de bevindingen daarvan worden vastgelegd in een verificatieverslag. Dit verslag dient uitsluitend ter vastlegging van de verificatie van de reeds ingediende inschrijving en kan niet leiden tot aanvulling of inhoudelijke wijziging daarvan. Het verificatieverslag blijft daarom voorwaardelijk opgenomen in artikel 1.5. Indien geen verificatiegesprek plaatsvindt, wordt geen verificatieverslag opgesteld en heeft deze verwijzing geen feitelijke toepassing.
204	Inschrijffase	2	Ref.nr. 47; Bijlage G Overeenkomst, artikel 05.3	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 47) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd artikel 5.3 van de conceptovereenkomst in lijn te brengen met artikel 38.1 van de Inkoopvoorwaarden, zodat de keuzemogelijkheid TPM óf ISO wordt gehandhaafd. In de aangepaste conceptovereenkomst vermeldt artikel 5.3 echter nog steeds dat Leverancier jaarlijks zowel een derdenverklaring (TPM) als een ISO-certificering (27001) overlegt. De toegezegde wijziging is (nog) niet doorgevoerd. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat artikel 5.3 alsnog wordt aangepast conform de toezegging in vraag 47, zodat Leverancier kan volstaan met een TPM óf een geldige ISO-certificering? Zo nee, waarom niet?"	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 5.3 van de conceptovereenkomst abusievelijk nog niet overeenkomstig de beantwoording van vraag 47 uit de eerste Nota van Inlichtingen is aangepast. Artikel 5.3 wordt alsnog in lijn gebracht met artikel 38.1 van de Inkoopvoorwaarden, zodat de leverancier kan volstaan met een jaarlijkse derdenverklaring (TPM) óf een gelijkwaardig geldige certificering. De conceptovereenkomst wordt hierop aangepast.
205	Inschrijffase	2	Ref.nr. 42; Bijlage A, PvE, FE-KSM-06	U schrijft: 'Indien nodig kan dit tijdens de implementatie nader worden geverifieerd'. Leverancier begrijpt dat de implementatie een logisch moment is om bepaalde aspecten van de gevraagde oplossing te verifiëren. Dit brengt echter ook het risico met zich mee dat, indien de oplossing toch niet voldoet aan de gestelde eisen, de beoogde datum voor live-gang in gevaar komt. Zeker wanneer het gebrek niet tijdig te herstellen is of bij ontbinding, de partij conform de wachtkamerovereenkomst, de opdracht overneemt. Leverancier doet daarom de suggestie om in de periode na voorlopige gunning (week 35/36), een verificatiegesprek in de planning op te nemen, waarbij u als Aanbestedende Dienst eventuele onduidelijkheden of twijfels m.b.t. de bewijslast kunt verifiëren/toetsen bij Inschrijver. Kan Aanbestedende Dienst zich vinden in deze suggestie en bent u bereid een verificatiegesprek op te nemen in de planning?	Ja. De aanbestedende dienst kan zich vinden in het opnemen van een verificatiegesprek na het voornemen tot gunning, indien de aanbestedende dienst daartoe aanleiding ziet. Een dergelijk verificatiegesprek heeft uitsluitend tot doel de door de inschrijver ingediende bewijslast en de werking van de aangeboden oplossing te verifiëren en eventuele onduidelijkheden weg te nemen. Het verificatiegesprek biedt geen mogelijkheid de inschrijving aan te vullen of inhoudelijk te wijzigen. Indien een verificatiegesprek plaatsvindt, zal dit plaatsvinden vóór de definitieve contractsluiting.

Ref. Nr.	Fase	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
206	Inschrijffase	2	Ref.nr. 36; Bijlage C, PvE Datakoppelingen, 8. Aansluiting GGM	"Uit het antwoord op vraag 36 van de eerste Nota van Inlichtingen maakt Leverancier op dat alle Leveranciers, met betrekking tot de voor het VTH-domein passende GGM-concepten, dienen aan te sluiten op het GGM en inzicht dienen te bieden in de mapping van relevante gegevensobjecten naar de overeenkomstige GGM-concepten. In lijn met de overige eisen en wensen dient hier aan te worden voldaan uiterlijk bij de beoogde datum van livegang. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat dit beeld juist is? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten hoe en op welk moment Leveranciers invulling dienen te geven aan deze eis?"	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat dit beeld juist is. Van de inschrijver wordt verwacht dat bij inschrijving aannemelijk wordt gemaakt op welke wijze de aangeboden oplossing invulling geeft aan de aansluiting op het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) en hoe de relevante gegevensobjecten worden gemapt naar de toepasselijke GGM-concepten. De daadwerkelijke implementatie en inrichting dienen uiterlijk bij de beoogde datum van livegang gereed te zijn, overeenkomstig de uitgangspunten van de aanbesteding.
207	Inschrijffase	2	Ref.nr. 35; Bijlage D, Beschrijvend document	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 35) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat bijlage D primair een informatieve en contextuele status heeft en dat het Programma van Eisen leidend is voor de beoordeling. In artikel 1.5 van de overeenkomst staat ""het beschrijvend document"" als eerste in de documentenrangorde — hoger dan de SLA, het implementatieplan en de overeenkomst zelf. Leverancier heeft hierover twee deelvragen. Deelvraag 1 Verwijst ""het beschrijvend document"" onder A in artikel 1.5 naar bijlage D? Zo nee, op welk document heeft deze verwijzing dan betrekking? Deelvraag 2 Indien ""het beschrijvend document"" in artikel 1.5 wél naar bijlage D verwijst, hoe verhoudt de hoge positie in de documentenrangorde zich dan tot de informatieve status die Aanbestedende Dienst in vraag 35 aan bijlage D heeft toegekend? Gelet op de informatieve aard van bijlage D stelt Leverancier voor bijlage D te herpositioneren naar een positie na het ingevulde Programma van Eisen, zodat de rangorde de feitelijke status van het document weerspiegelt. Kan Aanbestedende Dienst zich vinden in dit voorstel? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten welke normatieve werking bijlage D dan heeft ten opzichte van het PvE?"	Met ""het beschrijvend document"" in artikel 1.5 van de overeenkomst wordt de Aanbestedingsleidraad bedoeld.
208	Inschrijffase	2	Ref.nr. 32; Bijlage A, PvE, NF-IMA-06	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 32) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat de migratie als onderdeel van de opdracht wordt gehandhaafd. Wens NF-IMA-06 heeft geen knock-outkarakter. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken wat ""migratie als onderdeel van de opdracht"" concreet betekent als op NF-IMA-06 ""Nee"" ingevuld wordt? Leidt dit uitsluitend tot het niet behalen van punten op deze wens, of heeft het niet aanbieden van migratie verdergaande consequenties voor de geldigheid van de inschrijving? Zo ja, kan Aanbestedende Dienst toelichten op welke grond?"	De aanbestedende dienst begrijpt dat de combinatie van de scope van de opdracht en de formulering van NF-IMA-06 aanleiding kan geven tot vragen. Zoals reeds aangegeven in de eerste Nota van Inlichtingen blijft migratie onderdeel van de opdracht. De beoordeling van de aangeboden invulling van de migratie vindt plaats via wens NF-IMA-06 en de daarbij behorende weging. NF-IMA-06 heeft geen knock-outkarakter en een negatieve beantwoording leidt daarom niet automatisch tot een ongeldige inschrijving, maar heeft wel gevolgen voor de score op deze wens. Van de inschrijver wordt verwacht dat hij, indien de opdracht aan hem wordt gegund, uitvoering kan geven aan de volledige scope van de opdracht, waaronder de overeengekomen migratiewerkzaamheden, overeenkomstig de aanbestedingsstukken en de overeenkomst.
209	Inschrijffase	2	"Ref.nr. 7; Aanbestedingsleideraad paragraaf 3.2.3.1 (Kerncompetenties)"	"In de eerste Nota van Inlichtingen (vraag 7) heeft Aanbestedende Dienst bevestigd dat een referentieopdracht die meer dan drie jaar geleden is gestart maar nog steeds loopt, als referentie mag worden ingediend, mits de relevante werkzaamheden aantoonbaar binnen de gevraagde referentieperiode succesvol zijn uitgevoerd. Leverancier verzoekt Aanbestedende Dienst te bevestigen dat Leveranciers bij het indienen van een dergelijke referentie expliciet dienen te specificeren welke werkzaamheden binnen de referentieperiode van drie kalenderjaren zijn uitgevoerd, en welke werkzaamheden daarbuiten vielen. Een beschrijving op hoofdlijnen waarbij werkzaamheden uit verschillende periodes niet worden onderscheiden, volstaat daarmee niet als aantoonbaar bewijs dat de relevante werkzaamheden binnen de referentieperiode zijn uitgevoerd. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze aanpak juist? Zo nee, op welke wijze dienen Leveranciers dan aan te tonen dat de relevante werkzaamheden binnen de gevraagde referentieperiode succesvol zijn uitgevoerd?"	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat, indien een referentieopdracht buiten de gevraagde referentieperiode is gestart maar nog doorloopt, uit de referentie duidelijk dient te blijken welke relevante werkzaamheden binnen de gevraagde referentieperiode van drie kalenderjaren succesvol zijn uitgevoerd. Het is aan de inschrijver om dit op een duidelijke en controleerbare wijze inzichtelijk te maken. De aanbestedende dienst schrijft hiervoor geen specifieke vorm voor, mits voldoende aannemelijk wordt gemaakt dat aan de gestelde referentie-eis wordt voldaan.