

Nota van Inlichtingen -1- 'Front-end applicatie sociaal domein inclusief leerlingenvervoer en GPK'

Referentie: IBMN-2026-VIJ-AH-001

Gemeente Vijfheerenlanden
Datum : maandag 13 juli 2026

Mededeling aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst heeft in hoofdstuk 5 van het Aanbestedingsdocument bij gunningscriterium C Use Cases opgenomen dat de presentatie van de Use Cases fysiek plaatsvindt op het stadhuis van Vianen (Voorstraat 30, 4132 AS Vianen). Dit is nog steeds van toepassing voor 2 en 3 september. Voor 7 september vindt de presentatie van de Use Cases fysiek plaats op de locatie Pr. Marijkeweg 1, 4231 BP Meerkerk. Dit vanwege een sluiting van het stadhuis in Vianen op 7 september. In de presentatieruimte in Meerkerk is gastenwif aanwezig en een scherm. De verbinding met het scherm kan enkel via een HDMI aansluiting gerealiseerd worden.

Beantwoording vragen

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Abdoc Front-end applicatie sociaal domein incl. leerlingenvervoer & GPK - VIJ	1. Proportionaliteit referentie-eis leerlingenvervoer (LLV) en Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) In de gestelde referentie-eisen (kerncompetenties) wordt gevraagd om één referentieopdracht waarin aantoonbare ervaring is opgedaan met een SaaS front-end applicatie voor het sociaal domein, inclusief zowel leerlingenvervoer (LLV) als Gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) als geïntegreerde onderdelen. Kunt u toelichten welke overwegingen ten grondslag liggen aan het opnemen van deze specifieke combinatie binnen één referentieopdracht? Wij constateren dat deze combinatie in deze vorm slechts bij een beperkt aantal marktpartijen aantoonbaar aanwezig is, waardoor het aantal potentiële inschrijvers mogelijk aanzienlijk wordt beperkt. In dat licht vernemen wij graag hoe deze eis zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en het beoogde doel van de aanbesteding. Daarnaast vragen wij of u heeft overwogen om de referentie-eis te verbreden, bijvoorbeeld door: het toestaan van afzonderlijke referenties voor LLV en GPK, of het accepteren van aantoonbare ervaring met vergelijkbare processen binnen het sociaal domein met een vergelijkbaar complexiteitsniveau Wij stellen deze vraag om beter te begrijpen hoe een passende balans wordt gerealiseerd tussen het borgen van kwaliteit enerzijds en het waarborgen van voldoende mededinging anderzijds.	1) Dit betreffen de overwegingen die zijn genoemd in de tweede en derde alinea van paragraaf 1.15.1 van het Aanbestedingsdocument, waaronder: "Leerlingenvervoer en Gehandicaptenparkeerkaarten zijn aanvullende producten die bewust in de Aanbestedende Dienst zijn meegenomen. Dit is in lijn met de expliciete ambitie vanuit de gemeente om vanuit één centrale plek het zorgplan te behandelen (één dossier, één gezin). Hiermee; - Worden inwoners zo effectief mogelijk geholpen omdat acties, documentatie en communicatie op één plek geborgd zijn zodat het dossier ten alle tijden zoveel mogelijk compleet is en vanuit één plek handelingen worden uitgezet die centraal inzichtelijk zijn. - Is informatie eenduidig beschikbaar en op één plek muteerbaar, waardoor medewerkers van het Sociaal Domein sneller relevante up-to-date informatie inzichtelijk hebben (en hier sneller vervolgacties op kunnen uitzetten) en er geen dubbele administratie(beheer) is. - Hierbuiten streeft de gemeente met het aanbesteden van één oplossing een beheersbaar datalandschap en archiefoplossing na; in plaats van verschillende oplossingen en integraties - met bijkomende (beheer)kosten - is er één plek waar vanuit data ontsloten wordt en centraal dossiers conform de archiefwet worden gearchiveerd en verwijderd." 2) 2: Het bepaalde in paragraaf 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument geeft blijk van een noodzakelijke ervaring die vereist is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voldoen. Daarmee is de geschiktheidseis proportioneel en in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012. 3) Die overweging hebben wij niet kunnen maken, aangezien ervaring met één geïntegreerde oplossing die bestaat uit onder meer LLV en GPK noodzakelijk is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voorzien. Aanbestedende dienst handhaaft de gestelde kerncompetenties.
2	Eis WMOJGD1	u stelt dat de aanvraag via een webformulier binnen komt. Wordt deze eerst verwerkt in uw zaakapplicatie en via deze route naar de applicatie gestuurd of is uw wens dat deze formulieren direct in de applicatie terecht komen?	Direct in de applicatie
3	Non-functionele eisen	In meerdere eisen wordt gesproken over rapportages en exports. Verwacht de gemeente volledige BI-functionaliiteit binnen de applicatie of is koppeling met een extern dashboard eveneens toegestaan?	Applicatie moet standaardinzichten (operationele, tactische sturingsdata) binnen vakgebied zelf inzichtelijk maken binnen de applicatie . Daarnaast wordt gevraagd een API aan te bieden om data op te halen en in eigen Vijfheerenlanden dataplatform op te halen.
4	Beoordeling	Kan de gemeente de beoordelingsmatrix publiceren waarin is opgenomen wanneer een use case wordt beoordeeld als "uitstekend", "goed", "voldoende" of "onvoldoende"?	Zie het beoordelingskader op pagina 28 en 29 van het Aanbestedingsdocument en bijlage K Use Cases.
5	Non-functionele eisen, TECH13	Kan de aanbestedende dienst nader specificeren welke objectieve criteria worden gehanteerd bij de beoordeling van een "aantoonbaar gelijkwaardig normenkader"? Is het voldoende wanneer de inschrijver beschikt over een aantoonbaar volgens ITIL ingerichte servicemanagementorganisatie, ondersteund door ISO 9001, ISO 27001 en gedocumenteerde IT-servicemanagementprocessen, of wordt uitsluitend een formeel extern gecertificeerd normenkader als gelijkwaardig beschouwd?	Een geldig ISO 20000-certificaat voldoet aan deze eis. Heeft een inschrijver geen ISO 20000-certificaat, dan mag hij een gelijkwaardig normenkader aantonen. Van een gelijkwaardig normenkader is sprake als de inschrijver kan laten zien dat zijn IT-servicemanagementprocessen op een vergelijkbaar niveau zijn ingericht en beheerd als bij ISO 20000. De aanbestedende dienst kijkt daarbij onder andere naar de vastlegging en toepassing van processen en werkwijzen, borging van verantwoordelijkheden, periodieke evaluaties en verbeteringen en de aantoonbare naleving van de processen. Een volgens ITIL ingericht servicemanagementsysteem, gecombineerd met certificeringen zoals ISO 9001 en ISO 27001 en ondersteund door gedocumenteerde IT-servicemanagementprocessen, is gelijkwaardig.
6	Functionele eisen, Eigen inzet	In de uitvraag zijn voor het proces 'Eigen inzet' een procesbeschrijving en acceptatiecriteria opgenomen. Kunt u een definitie geven van wat u binnen uw organisatie verstaat onder 'Eigen inzet', zodat de uitvraag door alle partijen op dezelfde wijze kan worden geïnterpreteerd?	Met eigen inzet bedoelen we dat we als sociaal team (0-100 jaar) zelf hulpverlening/ondersteuning bieden. Dit willen we registreren in een plan waarin doelen worden geformuleerd. Op deze doelen willen we kunnen evalueren en scoren om de voortgang bij te houden. Ook willen we een overzicht van het verloop van deze doelen zichtbaar kunnen maken in 1 oogopslag. Tevens willen we gebruik maken van een vast evaluatiecyclus inclusief 4-ogen principe (wel verschillende varianten met verschillende termijnen). Zie de eerder genoemde acceptatiecriteria in het PvE.
7	Functionele eisen, Eigen inzet	Bij het proces 'Aanvullende voorzieningen' is als acceptatiecriterium opgenomen dat een aanvullende voorziening kan worden geselecteerd en ingezet. Kunt u toelichten wat u onder 'inzet van een aanvullende voorziening' verstaat? Gaat het hierbij om het initiëren van een vervolgproces (zoals een aanvraag of toewijzing) of om het direct registreren en inzetten van een voorziening?	Het gaat ons hierbij om het initiëren van een vervolgproces naast het proces van eigen inzet wat al loopt. We willen de keuze hebben voor verschillende processen, al dan niet een regulier of verkort proces. Er moeten dan meerdere processen naast elkaar kunnen lopen.
8	Functionele eisen, Casusregie	In de uitvraag zijn voor het proces 'Casusregie' een procesbeschrijving en Functionele eisen, Casusregieacceptatiecriteria opgenomen. Kunt u een definitie geven van wat u binnen uw organisatie verstaat onder 'Casusregie', zodat de uitvraag door alle partijen op dezelfde wijze kan worden geïnterpreteerd?	Casusregie is het coördineren, monitoren en afstemmen van ondersteuning/hulpverlening rond een inwoner of gezin, waarbij één regisseur (professionaal sociaal team) zorgt voor afstemming tussen inwoner, netwerk en betrokken professionals. De professionaal Sociaal Team voert de casusregie over de gemaakte afspraken in het plan. De bedoeling van casusregie is om te monitoren of de ingezette ondersteuning het juiste resultaat oplevert en de juiste kwaliteit heeft om zo onnodige lange of meer inzet dan nodig is voorkomen, zo mogelijk tijdig en passend afschalen, partijen te verbinden zodat ondersteuning integraal wordt ingezet en een eenduidige werkwijze richting aanbieders te hebben.
9	Functionele eisen, Casusregie	Bij het proces 'Casusclassificatie' wordt in de user story gesproken over het toekennen van een categorie aan een casus, terwijl in de acceptatiecriteria is opgenomen dat de categorie per voorziening wordt vastgelegd. Kunt u toelichten of de classificatie op casusniveau of op voorzieningniveau plaatsvindt?	De classificatie van de casus vindt plaats op casusniveau, niet op voorzieningniveau. We willen de zwaarte van de casusregie afhankelijk maken van de complexiteit van de casus en niet op de inzet van de voorziening. Dit willen we op maat kunnen inzetten.

10	Functionele eisen, Betalen	Bij het proces 'Betalen' is opgenomen dat de applicatie ondersteuning biedt voor het aanmaken van een of meer betaalopdrachten. In de generieke functionele eisen is daarnaast opgenomen dat betaalopdrachten in betaalbatches aan de financiële afdeling worden aangeleverd. Kunt u bevestigen dat de betaalopdrachten voor de brede ondersteuning eveneens gebundeld in betaalbatches aan de financiële afdeling mogen worden aangeboden?	Met betaalopdrachten wordt bedoeld het automatisch genereren van de gegevens - inclusief akkoord management voor betaling – en het aanleveren van deze data aan het financiële systeem noodzakelijk voor verdere financiële afhandeling daarbinnen. Ja, dit kan in betaalbatches worden aangeleverd (bijvoorbeeld dagelijks), zolang het controleproces/vier-ogen-principe binnen Erpx gecontinueerd blijft.
11	Functionele eisen, procesinrichting	Bij de generieke eisen is opgenomen dat de inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van best practices verbeteringen in de procesinrichting voor te stellen. Kunt u toelichten in welke mate ruimte bestaat om standaardprocessen of best practices toe te passen bij de inrichting van de applicatie?	Er is ruimte om standaardprocessen en best practices aan te leveren/dragen gedurende de inrichting van de applicatie. Er wordt in gezamenlijkheid vastgesteld in hoeverre deze standaardprocessen en best practices worden gevolgd.
12	Kerncompetentie 3 (Paragraaf 3.2.1)	In kerncompetentie 3 eist u aantoonbare ervaring met een module voor leerlingenvervoer die verplicht onderdeel uitmaakt van dezelfde SaaS front-end applicatie voor het sociaal domein bij een gemeente. Deze stapeling van zeer specifieke domeinen (leerlingenvervoer, sociaal domein en gemeente) in één applicatie en één referentie ervaren wij als disproportioneel. Kunt u de achterliggende reden toelichten om specifiek leerlingenvervoer als uitsluitende eis te stellen? Daarnaast vernemen wij graag uw overweging om te eisen dat dit vooraf al onderdeel is geweest van exact dezelfde applicatie, in plaats van dat een inschrijver aantoont in staat te zijn diverse complexe modules succesvol te integreren. Bent u bereid deze eis af te zwakken naar bijvoorbeeld het implementeren van een planningsmodule of vervoersmodule binnen een SaaS-applicatie voor de (semi-)overheid, zodat er sprake is van een eerlijk speelveld?	Voor deelvraag 1 en 2 zie het antwoord op vraag 1. Voor deelvraag 3: Wij zijn daartoe niet bereid, aangezien ervaring met één geïntegreerde oplossing die bestaat uit onder meer LLV en GPK noodzakelijk is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voorzien.
13	Kerncompetentie 4 (Paragraaf 3.2.1)	Net als bij de voorgaande kerncompetentie eist u in kerncompetentie 4 ervaring met een functionaliteit voor gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) die eveneens onlosmakelijk verbonden moet zijn aan dezelfde SaaS front-end applicatie voor het sociaal domein bij een gemeente. Door deze eisen niet te splitsen maar gecombineerd uit te vragen, wordt vrije concurrentie aanzienlijk beperkt. Kunt u deze eis afzwakken door het vereiste van 'binnen dezelfde applicatie voor het sociaal domein' los te laten en algemene ervaring met aanvraag functionaliteiten voor vergunningen bij gemeenten toe te staan?	Nee, dat kunnen wij niet, aangezien ervaring met één geïntegreerde oplossing die bestaat uit onder meer LLV en GPK noodzakelijk is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voorzien.
14	Samenvoeging van eisen en vrije mededinging (Paragraaf 1.15.1 en 3.2.1)	In paragraaf 1.15.1 beargumenteert u waarom de opdracht niet in percelen is opgedeeld en waarom leerlingenvervoer en GPK bewust zijn meegenomen in de aanbesteding vanuit de ambitie voor één centraal dossier. Wij begrijpen de wens voor een geïntegreerde oplossing. Echter, door in de geschiktheidseisen te verlangen dat deze sterk uiteenlopende domeinen in het verleden al in deze exacte samenstelling bij een andere gemeente geïmplementeerd moeten zijn, wordt de markt zeer beperkt en lijkt de uitvraag te zijn toegeschreven naar een specifieke oplossing. Hoeveel aanbieders verwacht u realistisch gezien die met dit zeer specifieke en gestapelde eisenpakket een geldige inschrijving kunnen doen? Bent u bereid om de eisen behorende bij de kerncompetenties zodanig te herzien dat het reageren op deze openbare aanbesteding daadwerkelijk openstaat voor meerdere gekwalificeerde partijen in de markt	Deelvraag 1: Wat wij verwachten is niet relevant. Uit de gehouden marktconsultatie blijkt echter, dat tenminste twee (2) geschikte ondernemers een geldige inschrijving kunnen doen. Deelvraag 2: Nee, daartoe zijn wij niet bereid, aangezien ervaring met één geïntegreerde oplossing die bestaat uit onder meer LLV en GPK noodzakelijk is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voorzien.
15	Marktconsultatie en proportionaliteit (Paragraaf 1.15.1 en Bijlage M)	In paragraaf 1.15.1 motiveert u waarom de opdracht niet in percelen is opgesplitst. In bijlage M benoemt u de resultaten van de marktconsultatie. Is uit deze marktconsultatie objectief gebleken dat er meerdere onafhankelijke marktpartijen zijn die op dit moment beschikken over één geïntegreerde SaaS-applicatie voor het sociaal domein inclusief de modules leerlingenvervoer en GPK? Indien dit niet het geval is, hoe verhoudt het bundelen van deze specifieke functionaliteiten zich volgens u tot het beginsel van proportionaliteit en het stimuleren van vrije mededinging?	Uit de gehouden marktconsultatie blijkt, dat tenminste twee (2) geschikte ondernemers een geldige inschrijving kunnen doen.
16	Use cases en standaardoplossing (Hoofdstuk 5.1 C)	Voor de uitwerking van de Use Cases stelt u als eis dat de getoonde functionaliteiten ten tijde van de presentatie al in productie moeten zijn en onderdeel moeten zijn van de standaardoplossing. Gezien de zeer specifieke combinatie van domeinen bevoordeelt deze eis partijen die deze exacte en unieke combinatie toevallig al hebben draaien. De applicatie hoeft echter pas op 1 januari 2028 in productie te gaan. Bent u bereid om voor de Use Cases ook volwaardige en werkende prototypes te accepteren, zodat technische partijen met bewezen ontwikkelkracht een eerlijke kans maken om de meerwaarde voor uw gemeente aan te tonen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De beoordeling van de Use Cases volgens de tabel op pagina 28 en 29 van het Aanbestedingsdocument en Bijlage K van het Aanbestedingsdocument geeft immers adequaat uitwerking aan onze inkoopbehoefte.
17	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Algemeen DOC43Binnen onze applicatie behoren documenten, notities en gespreksverslagen toe aan een cliënt (hoofdpersoon in een casus). Dit is nodig om te kunnen garanderen dat er geen gevoelige persoonsgegevens van andere personen in een dossier worden opgenomen. Het is mogelijk om documenten, notities en verslagen bij meerdere personen te tonen, maar dit moet een bewuste actie zijn om een mogelijk datalek nu of in de toekomst te voorkomen. Voorziet deze werkwijze en oplossing in uw behoefte?	Ja, dit voldoet aan onze behoefte, mits we wel bewust (in één keer) de keuze kunnen maken of iets in één of alle (gezins-)dossiers geplaatst wordt.
18	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Algemeen DOC53Maakt gemeente Vijfheerenlanden gebruik van Kofax/scanstraat oplossing voor binnenkomende post?	Ja, de gemeente maakt gebruik van een kofax/scanstraat oplossing voor binnenkomende post. Post wordt momenteel in het zaakstelsel geregistreerd.
19	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Algemeen OV06 – welk type gebruiker buiten het sociaal domein denkt u hierbij aan?	Denk hier bijvoorbeeld aan de juridisch adviseur in geval van bezwaar/beroepsprocedure, collega's die zorgfraude onderzoeken, collega's van afdeling VIC.
20	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Algemeen BEH5 Het is in onze applicatie niet mogelijk om uitsluiting van vernietiging op het niveau van een individueel document in te regelen. Een document hoort namelijk altijd bij een zaak en een cliënt. Het uitsluiten voor vernietiging is wel mogelijk op niveau van een casus/zaak. Valt deze werkwijze binnen uw acceptatiecriteria? Of bent u bereid deze criteria hierop aan te passen?	Uitsluiting van vernietiging op casus/zaak niveau is akkoord.
21	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Algemeen FIN3Leges – Zou voor Vijfheerenlanden een directe betaling via Ogone/Deal een passende oplossing kunnen zijn? Dat scheelt informatieoverdracht en doorlooptijd voor de gemeente en inwoner. Op verzoek van een aantal gemeenten hebben we dit mogelijk gemaakt voor inning van leges van de gehandicaptenparkeerkaarten. De behandelaar bij de gemeente weet dan alvorens de aanvraag in behandeling te nemen ook dat de betaling heeft plaatsgevonden.	Nee, op dit moment niet. De hoogte van de leges kan niet vooraf worden bepaald. Het tarief is pas duidelijk in de besluitfase van de aanvraag. Hierdoor is het niet mogelijk dit nu zo in te richten.
22	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	GPK 10 - Registratie van kaartnummers is mogelijk. Echter het (technisch) uitsluiten van dubbele kaartnummers ondersteunen wij op dit moment (nog) niet. Bent u bereid dit element uit de eis te laten vervallen?	Acceptatiecriteria: 'Dubbele kaartnummers zijn technisch uitgesloten.' vervalt.
23	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	GPK 16 – Geldt hiervoor ook dat indien de applicatie eigen recordmanagement heeft, de koppeling voor GPK met het zaakstelsel overbodig is en door inschrijver niet hoeft te worden opgeleverd?	Indien de aanbestede applicatie archiefwaardig is conform de gestelde eisen in het Programma van Eisen, is de koppeling met het zaakstelsel zoals beschreven in GPK16 niet noodzakelijk. Echter, aangezien het zaakstelsel ook gebruikt wordt voor andere processen buiten archivering is de koppeling sowieso altijd noodzakelijk. Met andere woorden, voor uw inschrijving dient u wel rekening te houden met de koppeling. Zie ook Bijlage A2 PVE - Non Functionele eisen, tabblad koppelingen.
24	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	GPK17 – Zou voor Vijfheerenlanden een directe betaling via Ogone/Deal een passende oplossing kunnen zijn? Dat scheelt informatieoverdracht en doorlooptijd voor de gemeente en inwoner. Op verzoek van een aantal gemeenten hebben we dit mogelijk gemaakt voor inning van leges van de gehandicaptenparkeerkaarten. De behandelaar bij de gemeente weet dan alvorens de aanvraag in behandeling te nemen ook dat de betaling heeft plaatsgevonden.	Nee, op dit moment niet. De hoogte van de leges kan niet vooraf worden bepaald. Het tarief is pas duidelijk in de besluitfase van de aanvraag. Hierdoor is het niet mogelijk dit nu zo in te richten.
25	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Casusregie REG 2 – Het is in onze oplossing mogelijk om zwaartecategorieën te registreren. In onze visie hangt echter de zwaarte aan een casus, niet aan een voorziening. Bent u op grond van dit argument bereid de 2e bullet uit de acceptatiecriteria te laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 9. Bullet 2 * 'Categorie is per voorziening' vervalt.

26	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Casusregie REG4 – Met welk type en welk aantal zorgaanbieders werkt u op deze manier samen?	Denk hierbij aan zorgaanbieders met aanbod voor jeugd, 18+ en Wmo, dit zijn meer dan 100 aanbieders.
27	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Eis LLV18 - Van de contactpersoon van DUO hebben wij in april 2025, tijdens een ander implementatieproject, begrepen dat er voor de uitvoering van Leerlingenvervoer geen gebruik mag worden gemaakt van de DUO koppeling omdat daarvoor geen grondslag bestaat. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen.	Nee, deze eis vervalt niet. Wij zijn bekend met meerdere oplossingen waarin een koppeling met DUO t.b.v. Leerlingenvervoer wel degelijk mogelijk is.
28	Bijlage A1 PVE Functionele eisen	Eis LLV19 – Wij zijn gewend betaelopdrachten voor financiën over te dragen met SEPA-bestanden en journaalpostbestanden. Daarin zijn opgenomen de voorzieningen, de cliënten, de IBANS en bedragen. Kunt u laten weten welk formaat (Template FO) u momenteel gebruikt? Staat u open voor een andere, in onze ogen efficiëntere werkwijze o.b.v. best practice? Die ook is opgenomen in eis LLV21. Met deze koppeling wordt de betaaloopdracht gerealiseerd. Eis LLV19 kan in onze ogen vervallen. Bent u het daar mee eens?	Nee, LLV19 vervalt niet. Enkel de woorden 'conform opgegeven sjabloon (Template FO)' in eis LLV19 vervallen. Met betaaloopdrachten in eis LLV19 wordt bedoeld het automatisch generen van de gegevens (o.a. NAW gegevens, bedrag en akkoord management voor betaling). LLV21 betreft het aanleveren van deze data - aan het financiële systeem noodzakelijk voor verdere financiële afhandeling daarbinnen. Aanbestedende dienst staat open voor een nog efficiëntere werkwijze o.b.v. best practices, zolang het controleproces/vier-ogen-principe binnen Erpx gecontinueerd blijft. Uw oplossing in de vraag is voor ons niet duidelijk genoeg, dus wij kunnen niet aangeven of dit een gelijkwaardig alternatief is. Daarom dient u bij inschrijving uit te gaan van eis LLV19 en LLV21.
29	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Betrouwbaarheid – DIV20: Bedoelt u hier bijv. een brief in Word als bron en een definitieve versie in pdf? Kunt u deze eis iets meer toelichten?	1) Nee. We bedoelen hiermee een PDF-bestand als definitieve versie van het brondocument (ongewijzigd) en een PDF-bestand als definitieve versie van het geanonimiseerde document. 2) De applicatie kan twee versies van een document of dossier genereren en beheren. Dit houdt in dat we de mogelijkheid hebben om twee versies van een informatieobject te bewaren: de oorspronkelijke versie, de originele versie in ongewijzigde vorm, en een kopie die gelakt is (gewijzigd).
30	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Betrouwbaarheid – DIV20: Wat bedoelt u met publicatieplatform van opdrachtgever?	Bijzin uit DIV 20 " en waarbij koppeling met het publicatieplatform van opdrachtgever wordt ondersteund." vervalt.
31	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Bruikbaarheid – DIV78: Wie zijn 'gebruikers van hulpmiddelen' en welke 'informatieobjecten' bedoelt u? Kunt u deze eis van meer toelichting en context voorzien?	Gebruikers : geautoriseerde eindgebruikers van het systeem die, afhankelijk van hun rol en/of rechten, informatieobjecten (zaken, documenten) moeten kunnen opvragen en/of downloaden. Dit kunnen bijvoorbeeld medewerkers, beheerders, zaakbehandelaren of andere interne gebruikers zijn. Het systeem moet een download/export functie bieden voor informatieobjecten waarvoor de gebruiker de rechten heeft.
32	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Bruikbaarheid – SLA14: Wij hebben met al onze opdrachtgevers een overeenkomst om per kwartaal een SLA rapportage te leveren. Gaat u hiermee akkoord, i.p.v. de frequentie per 2 maanden?	Per drie maanden is akkoord.
33	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Bruikbaarheid-FB01: Om u goed te begrijpen verifiëren we dit graag voor de zekerheid. Uiteraard verlenen wij tot 2 maanden na livegang nazorg. Deze is niet kosteloos. Wij begroten daarvoor uren in de projectbegroting voor implementatie. Bij gewenste aanpassingen ter optimalisatie onderzoeken we of er sprake is van een wens is of een fout. Fouten lossen wij uiteraard kosteloos op maar aanvullende wensen niet vanzelfsprekend. Sluit bovenstaande aan bij hetgeen u beoogt met deze eis?	Nee. Inschrijver dient in bijlage F Prijzenblad tarieven in. Deze tarieven worden vergoed. Indien Inschrijver meer uren maakt, dan is dit voor rekening van de inschrijver. Aanbestedende dienst begrijpt dat er voor wensen buiten de scope van de aanbesteding meerwerk van toepassing is.
34	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Onderhoudbaarheid-SLA9: Wij verzoeken u deze boeteclausule te laten vervallen.	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft de boeteclausule. Aanbestedende dienst wil benadrukken dat gestreefd wordt naar een duurzame en professionele samenwerking, waarbij open communicatie en het gezamenlijk oplossen van knelpunten vooropstaan.
35	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Prestatie-SLA18: Gekoppeld aan de vraag over het aantal verwachte gebruikers dat is opgenomen in het Prijzenblad, begrijpen we niet goed waarom u het aantal van 500 gelijktijdig hebt gekozen. Voor een gemeente met uw omvang, is dit aantal zeer hoog en naar onze verwachting niet realistisch. De eis kan leiden tot het opschalen van het platform met hogere bijbehorende kosten tot gevolg. Bent u bereid dit aantal te heroverwegen?	Ja, het aantal van gelijktijdige gebruikers van deze eis is aangepast naar 200. Dit is ook in bijlage F Prijzenblad Nvl I aangepast. Inschrijver dient bijlage F Prijzenblad Nvl I te gebruiken voor het indienen van een inschrijving
36	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Uitwisselbaarheid DIV82 – inderdaad voeren wij als leverancier van de migratie testen uit. Maar dit zijn nadrukkelijk niet de enige testen. Het is ook aan u als opdrachtgever om de migratie zorgvuldig te testen, controles uit te voeren om deze vervolgens te kunnen accepteren. Wij verzoeken u hiermee rekening te houden in de eigen projectorganisatie.	We houden hier rekening mee. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat dit meegenomen wordt in de planning bij de uitwerking van het gunningscriterium Plan van Aanpak.
37	Bijlage A2 PVE Non functionele eisen	Ketenverantwoordelijkheid – Hebt u wellicht een voorbeeld (geanonimiseerd) van een beleidsdocument en risico-analyse? Deze eisen in uw aanbesteding leiden tot extra administratieve lasten. Op deze wijze verwoord hebben we deze ook nooit eerder in een aanbesteding voor IT sociaal domein gezien. Uiteraard hechten wij net als u groot belang en waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Echter de administratieve lasten voor ondernemingen als gevolg van eisen gesteld door opdrachtgevers nemen alleen maar toe. In hoeverre kunt u inschrijvers hierin tegemoetkomen?	Opdrachtgever beschikt niet over geanonimiseerde voorbeeldbeleidsdocumenten of risicoanalyses die kunnen worden verstrekt. Inschrijvers kunnen voor praktische handvatten gebruikmaken van de publiek beschikbare informatie en instrumenten van onder meer het MVOI Steunpunt, de OESO-richtlijnen en de SER-handreikingen voor gepaste zorgvuldigheid.
38	Bijlage F Prijzenblad	In de aanbestedingsleidraad stond informatie over gebruikersgroepen. Kunt u toelichten hoe het aantal van 400 gebruikers ongeveer verdeeld zal zijn over de groepen: Wmo-Jeugd professional, Eigen Inzet (Sociaal Team), Sociaal Loket (incl. GPK), Leerlingenvervoer, Functioneel Beheer en management?	Het aantal gebruikers wordt aangepast naar 200. De huidige verdeling van de gebruikersgroepen is als volgt: Consulent Sociaal Team = 13 Leerplichtambtenaar = 3 Medewerker backoffice = 2 Medewerker servicecentrum = 8 Kwaliteitsmedewerker = 3 Professional Jeugd en Gezin = 77 Consulent WMO & Leerlingenvervoer = 4 Teamleider = 5 Extern = 5 Aanbestedende dienst sluit de mogelijkheid voor meer gebruikers niet uit, dit is waarom 200 gebruikers als uitgangspunt is opgenomen.
39	Bijlage J Programma van Wensen	3: Wij verzoeken u deze wens aan te passen. De eerste twee beschreven acceptatiecriteria zijn zeer specifiek. Wilt u deze eerste twee bullets verwijderen? Daarmee geeft u inschrijvers de ruimte om op andere technische wijze tot hetzelfde, gewenste resultaat te komen.	Ja, de eerste 2 bullets van wens 3 in de kolom acceptatiecriteria vervallen. De nieuwe tekst in de kolom acceptatiecriteria bij wens 3 luidt als volgt: De minimale functionele wens is dat er op één locatie binnen het dossier email/contactmomenten opgeslagen kunnen worden. Emails/contactmomenten kunnen eenvoudig aan het dossier toegevoegd worden (denk aan uploaden of erin slepen vanuit Outlook.). De inhoud van de e-mail/contactmomenten, inclusief bijlagen, worden hierbij ook zichtbaar in chronologische volgorde. Het moet niet nodig zijn om een geupload e-mail eerst te downloaden. Mail bericht inclusief bijlagen worden (dus) direct gekoppeld.

40	Bijlage J Programma van Wensen	9: Kunt u aangeven om welke externe partijen dit gaat en of de te delen documenten vaste formaten hebben? Betreft het incidenteel delen van documenten met externen of op regelmatige basis?	Dit wordt gebruikt als de inwoner het eigen dossier of die van zijn/haar kind opvraagt om gedeeltes van verslagen, notities of documenten zwart te lakken die niet opvraagbaar zijn voor de betreffende inwoner. Bijvoorbeeld als er privacygevoelige informatie in staat over een andere inwoner/huisgenoot/ex-partner. Het gaat hier om PDF- en Worddocumenten. Dit gebeurt rond de tien keer per jaar
41	Bijlage J Programma van Wensen	11: Koppeling Regionale Toegang. Voert Gemeente Utrecht de Regionale toegang uit? Weet u of zij de gemeenten de mogelijkheid bieden via API een aanmelding in te dienen? We begrijpen deze wens goed, maar het is wel de vraag of het ook voor de ontvangende partij technisch haalbaar is? Om dit te kunnen beoordelen ontvangen we van u graag meer informatie.	1) Gemeente Utrecht voert op dit moment de Regionale toegang uit. 2) Het is op dit moment niet mogelijk via een API een aanmelding in te dienen. De wens is er dat er een mogelijkheid is om dit in de toekomst te realiseren. Wanneer het vanuit de Gemeente Utrecht mogelijk is om een dergelijke koppeling te realiseren, dient dit binnen zes maanden door opdrachtnemer gerealiseerd te zijn.
42	Bijlage J Programma van Wensen	13: Koppeling met DUO is voor zover bij ons bekend niet mogelijk. Van de contactpersoon van DUO hebben wij in april 2025, tijdens een ander implementatieproject, begrepen dat er voor de uitvoering van Leerlingenvervoer geen gebruik mag worden gemaakt van de DUO koppeling omdat daarvoor geen grondslag bestaat. Wij verzoeken u daarom deze wens te laten vervallen.	Nee, deze wens vervalt niet. Wij zijn bekend met meerdere oplossingen waarin een koppeling met DUO t.b.v. Leerlingenvervoer wel degelijk mogelijk is.
43	Bijlage J Programma van Wensen	14: Koppeling met DUO is voor zover bij ons bekend niet mogelijk. Van de contactpersoon van DUO hebben wij in april 2025, tijdens een ander implementatieproject, begrepen dat er voor de uitvoering van Leerlingenvervoer geen gebruik mag worden gemaakt van de DUO koppeling omdat daarvoor geen grondslag bestaat. Wij verzoeken u daarom deze wens te laten vervallen.	Nee, deze wens vervalt niet. Wij zijn bekend met meerdere oplossingen waarin een koppeling met DUO t.b.v. Leerlingenvervoer wel degelijk mogelijk is.
44	Bijlage J Programma van Wensen	19: Wij hebben MedTAdvies benaderd met de vraag naar technische mogelijkheden. Zij kunnen deze vanwege een wisseling van software niet beschikbaar stellen. Het is daarom voor ons niet mogelijk om een inschatting te maken van haalbaarheid van deze wens. Om die reden verzoeken we u deze wens te laten vervallen.	MedTAdvies gaat binnen afzienbare tijd over naar hun nieuwe software. Als dit is afgerond, dan kunt u er van uitgaan dat een koppeling mogelijk is. Aanbestedende dienst zal bij MedTAdvies blijven checken wanneer de overgang naar de nieuwe software is afgerond en daarna Opdrachtnemer informeren. Opdrachtnemer dient binnen 6 maanden nadat Opdrachtnemer door Opdrachtgever hierover is geïnformeerd wens 19 geïmplementeerd te hebben. Wens 19 blijft daarmee gehandhaafd.
45	Bijlage J Programma van Wensen	20: Wij hebben Smartwheels benaderd met de vraag welke integratiemogelijkheden zij bieden. Deze wens kunnen wij daarmee vanuit technisch perspectief dus beantwoorden. Een vraag die wij aan u hebben is of gemeente Vijfheerenlanden over een budget beschikt om na gunning deze wens in de praktijk gezamenlijk uit te werken, te laten bouwen/configureren en bekostigen?	Aanbestedende dienst vraagt in bijlage F Prijzenblad Nvl I om alle wensen (separaat) af te prijzen. Aanbestedende dienst bepaalt aan het begin van de implementatieperiode welke wensen zij afneemt, uitgezonderd wens 11, 19 en 21. Dit is dus mede afhankelijk van welke wensen Opdrachtnemer op 'Ja' heeft gezet in bijlage J Programma van Wensen.
46	Bijlage J Programma van Wensen	21: Wij hebben Mybility benaderd met de vraag welke integratiemogelijkheden zij bieden. Het antwoord daarop was Vijfheerenlanden is onderdeel van Regiotaxi Utrecht. Hiermee zijn afspraken gemaakt over Mybility. Wij hebben in de huidige Mybility versie geen API beschikbaar. Op grond van dit antwoord is het naar onze mening onmogelijk om aan deze wens te kunnen voldoen. We vragen u daarom deze te laten vervallen. Of concreter te maken wat u hierbij zelf precies in gedachten hebt.	Het is op dit moment onvoldoende bekend inhoeverre een dergelijke koppeling mogelijk is. De wens is er dat er een mogelijkheid is om dit in de toekomst te realiseren. Wanneer het vanuit Mybility mogelijk is om een dergelijke koppeling te realiseren, dient dit binnen zes maanden door opdrachtnemer gerealiseerd te zijn.
47	Bijlage K Use Cases	In de tijdplanning voor de use cases is geen ruimte opgenomen voor een generieke introductie/uitleg over de applicatie. Is het mogelijk dit aan de planning toe te voegen? 15 minuten tijd daarvoor moet voldoende zijn. Onze ervaring is dat dit prettig is voor het begrip van de deelnemers bij de behandeling van de use cases.	Nee, helaas is hier niet de ruimte voor.
48	Par. 3.2.1 (Geschiktheidseis kerncompetenties 1-4) jo. par. 1.15.1 (motivering geen percelen) / Bijlage E	Onder par. 1.15.1 stelt de Aanbestedende dienst dat 'het MKB voldoende toegang heeft om in te schrijven op deze Opdracht'. De in par. 3.2.1 gestelde geschiktheidseis vereist echter aantoonbare ervaring uit één (1) opdracht in de afgelopen drie jaar waarin alle vier de kerncompetenties gezamenlijk zijn uitgevoerd (implementatie én technisch beheer van een SaaS Front-end applicatie sociaal domein, plus de modules Leerlingenvervoer én Gehandicaptenparkeerkaart, alle vier binnen dezelfde applicatie bij een gemeente). Naar onze mening is deze eis zo specifiek en cumulatief samengesteld, dat zij in de praktijk vrijwel uitsluitend kan worden vervuld door een zeer beperkt aantal reeds gevestigde marktpartijen die precies deze combinatie eerder hebben geleverd. Dit staat op gespannen voet met het proportionaliteitsbeginsel (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit) en met het doel van de Aanbestedingswet om mededinging en toegang voor nieuwe en innovatieve marktpartijen te bevorderen, in plaats van deze te beperken tot een gesloten kring van bestaande leveranciers. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst dan ook dringend deze geschiktheidseis te laten vervallen, dan wel te vervangen door een alternatieve, proportionele wijze van geschiktheidstoetsing die niet uitsluitend op trackrecord is gebaseerd - bijvoorbeeld door inschrijvers die niet aan de referentie-eis kunnen voldoen in de gelegenheid te stellen hun geschiktheid aan te tonen door middel van een (aanvullende) Proof of Concept, waarbij concreet en verifieerbaar wordt aangetoond dat de aangeboden oplossing daadwerkelijk over de gevraagde functionaliteiten/kerncompetenties beschikt en operationeel inzetbaar is.	Nee. Aanbestedende dienst gaat niet mee met/in het verzoek. Het bepaalde in paragraaf 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument geeft immers blijk van een noodzakelijke ervaring die vereist is om adequaat in onze inkoopbehoefte te (kunnen) voldoen. Daarmee is de geschiktheidseis proportioneel en in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012. Een aanbestedende dienst hoeft daarbij ook primair niet 'mededingingen toegang voor nieuwe en innovatieve marktpartijen te bevorderen', want het gaat in basis om zijn inkoopbehoefte. Zie bijvoorbeeld het vonnis Rechtbank Noord-Holland 28 november 2024, ECLI:NL:RBNO:2024:12113.
49	Par. 3.2.3 (ISO 9001:2015 of gelijkwaardig)	Kan een combinatie van een geldig ISO 27001-certificaat en een geldig NEN 7510-certificaat (informatiebeveiliging in de zorg) worden aangemerkt als gelijkwaardig aan het gevraagde ISO 9001:2015-certificaat, gelet op de aard van de te verwerken gegevens binnen het sociaal domein? Zo nee, welke aanvullende onderbouwing van gelijkwaardigheid wordt dan verlangd?	Nee. De combinatie van een geldig ISO 27001-certificaat en een geldig NEN 7510-certificaat wordt niet als gelijkwaardig aan ISO 9001:2015 beschouwd. Indien een inschrijver zich op gelijkwaardigheid beroept, dient de inschrijver met documenten en een toelichting aan te tonen dat zijn kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan dezelfde kwaliteitseisen als ISO 9001:2015 en dat dit systeem onafhankelijk extern is getoetst.
50	Par. 3.2.2 (ISO 27001 of gelijkwaardig) / Programma van Eisen Veiligheid	Gelet op de gevoeligheid van de te verwerken gegevens binnen het sociaal domein (waaronder BSN en bijzondere persoonsgegevens/gezondheidsgegevens), geven wij in overweging om naast (of als alternatief voor) ISO 27001 ook NEN 7510 expliciet te erkennen als (aanvullend) bewijs van passende informatiebeveiliging, aangezien deze norm specifiek is toegesneden op informatiebeveiliging bij verwerking van zorg-/sociaal domein gerelateerde gegevens. Kan de gemeente aangeven of zij dit als waardevolle aanvulling ziet, en zo niet waarom niet?	Nee. De ICT prestatie is geen zorginformatiesysteem en wij zijn geen zorginstelling of aanbieder. Hierdoor vallen wij als gemeente niet onder de specifieke verplichtingen die zorginstellingen en aanbidders wel hebben. NEN 7510 is grotendeels gebaseerd op ISO 27001 en biedt voldoende normen m.b.t. informatiebeveiliging.

51	Bijlage F: Prijzenblad, onderdeel 2 Licentiekosten	In het Prijzenblad wordt uitgegaan van een looptijd van 10 jaar voor de jaarlijkse licentiekosten. Kan worden toegelicht waarom voor deze lange contractduur is gekozen, en zijn er tussentijdse evaluatie-, heronderhandelings- of exitmomenten voorzien (bijvoorbeeld bij onvoldoende functioneren van de leverancier of substantiële marktontwikkelingen)?	Uw vraag is zeer algemeen gesteld, Aanbestedende dienst gaat niet letterlijk de betreffende artikelen / teksten uit de Aanbestedingsdocumenten op de door u genoemde onderwerpen opnoemen. Wij gaan er vanuit dat u deze tot zich heeft genomen. Aanvullend daarop kunnen wij het volgende aangeven: De implementatie van de applicatie vraagt de nodige implementatietijd en inspanningen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil dat deze inspanningen zich terugverdienen en continuïteit in haar applicatielandschap vanwege beheerredenen en voor de gebruikers. De door u genoemde tien jaar is inclusief de aan Opdrachtgever toekomende verlengingsopties van zes maal één jaar. In het prijzenblad wil de Aanbestedende dienst de totale kosten (exclusief indexatie) voor de totale looptijd (indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van alle verlengingsopties) inzichtelijk hebben, waardoor 10 jaar is opgenomen. Uiteraard zal de gemeente bij de afweging of gebruik gemaakt wordt van de verlengingsmogelijkheid onder meer het functioneren van de leverancier / aangeboden oplossing meenemen. Er zijn geen prijsonderhandelingsmomenten in het contract opgenomen en deze vinden dan dus ook niet plaats. Wel is de indexeringsmogelijkheid conform GIBIT 2025 van toepassing.
52	Bijlage F: Prijzenblad, onderdeel 3 Programma van Wensen (koppelingen LLV)	Voor diverse in het Prijzenblad genoemde koppelingen ten behoeve van leerlingenvervoer (o.a. Smartwheels, Mybility, MedTAdvies, BIDN, DUO, RDW, 9292.nl, Regionale Toegang) verzoeken wij te bevestigen of dit koppelingen betreft die van de huidige/vorige leverancier moeten worden overgenomen, dan wel nieuw te realiseren koppelingen zijn, en of hiervoor reeds API-specificaties c.q. contactgegevens van de ketenpartijen beschikbaar (kunnen worden gesteld)?	Dit zijn nieuw te realiseren koppelingen, waarbij wij over geen documentatie beschikken.
53	Par. 1.20 Kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige prijzen	Indien een Inschrijver, bijvoorbeeld vanwege een efficiënter platform of lagere overheadkosten, aanmerkelijk lager inschrijft dan het door de gemeente verwachte prijsniveau, op welke wijze en aan de hand van welke criteria beoordeelt de Aanbestedende dienst of sprake is van een kennelijk onredelijke, irreële of ongeloofwaardige prijs in de zin van paragraaf 1.20? Wordt een Inschrijver in dat geval, conform artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012, eerst in de gelegenheid gesteld om de prijsopbouw/prijsstelling nader te onderbouwen en toe te lichten, voordat de inschrijving terzijde wordt gelegd of de Inschrijver wordt uitgesloten?	1) De Aanbestedende dienst beoordeelt een en ander alsdan aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval in combinatie met het relevante aanbestedingsrechtelijke kader in kwestie. 2) In het voorkomend geval zal de procedure van artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 gevolgd worden.
54	Aanbestedingsleidraad, Algemeen	Is het voor leveranciers toegestaan om een aanbiedingsbrief mee te sturen bij de inschrijving?	Dat is in beginsel niet verboden, maar wij zien de toegevoegde waarde niet, en een aanbiedingsbrief kan in het voorkomend geval (ook) leiden tot uitsluiting volgens bijvoorbeeld het arrest Hof Den Haag 12 juli 2016, ECLI:NL:GHDHA:2016:2142.
55	Aanbestedingsleidraad, Algemeen	Kan de gemeente aangeven of zij reeds gebruikmaakt van de nieuwe iPGB-standaard? Indien de implementatie nog niet heeft plaatsgevonden, verzoeken wij u aan te geven of de gemeente Vijfheerenlanden hiervoor een planning heeft vastgesteld en wat de beoogde implementatiedatum is.	Nee, we maken nog geen gebruik van iPGB 2.0. We zitten nog op iPGB 1.0. De beoogde uiterlijke overgangsdatum naar iPGB 2.0 is 01-06-2027.
56	Aanbestedingsleidraad, Algemeen	Is het toegestaan voor leveranciers om voor de tweede NVI ook nieuwe vragen in te dienen?	Ja. Aanbestedende dienst gaat er wel vanuit dat u de vragen die u heeft voor de eerste Nota van Inlichtingen heeft gesteld zodat u naar aanleiding van de antwoorden eventuele vervolgvragen hierop voor Nota van Inlichtingen 2 kunt stellen. Daarom heeft Aanbestedende dienst ook 2 Nota's van Inlichtingen in de planning opgenomen.
57	Aanbestedingsleidraad, Algemeen	Dienen alle eisen en bijbehorende acceptatiecriteria volledig beschikbaar en aantoonbaar werkend te zijn op het moment van inschrijving, of is het toegestaan dat een leverancier bepaalde specifieke onderdelen na gunning doorontwikkelt en uiterlijk vóór livegang beschikbaar stelt?	Aanbestedende dienst neemt aan dat uw vraag betrekking heeft op bijlage A Programma van Eisen en daarvoor geldt het volgende: Ja, alle eisen en bijhoren acceptatiecriteria dienen volledig beschikbaar en aantoonbaar werkend te zijn op het moment van inschrijving. Indien uw vraag geen betrekking heeft op bijlage A Programma van Eisen dan verzoeken we u een verduidelikende vraag voor Nota van Inlichtingen 2 te stellen.
58	Aanbestedingsleidraad, 3.2.2. Technische bekwaamheid	Kunt u aangeven dat een actuele assurance verklaring - ISAE3402, type 2 verklaring - geldt als gelijkwaardig voor de ISO9001 vereiste?	Nee, deze verklaring zien wij niet als gelijkwaardig. De genoemde verklaring is een rapport welke kijkt naar specifieke beheersmaatregelen en niet naar een integraal kwaliteitssysteem. Tevens is dit vaak voor een specifieke periode waarbij een ISO 9001 certificering kijkt naar een continue beheersings en verbetering van processen. Een ISAE 3402 type 2-verklaring kan daarbij ondersteunend bewijs vormen, maar wordt niet op voorhand als gelijkwaardig aan een ISO 9001-certificering aangemerkt.
59	Aanbestedingsleidraad, 4.2. De inschrijving	Kunt u bevestigen dat het maximum aantal pagina's op de gevraagde gunningscriteria exclusief voorblad en exclusief inhoudsopgave is?	Ja, zie ook de tekst in hoofdstuk 4.2 van het Aanbestedingsdocument "Een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van het Kwalitatieve documenten en worden niet beoordeeld en niet gewaardeerd."
60	Bijlage A1 - Algemeen	In het Programma van Eisen zijn 124 use cases opgenomen. Bij veel van deze use cases zijn daarnaast meerdere acceptatiecriteria geformuleerd. Daarmee ontstaat in de praktijk een zeer omvangrijk eisenpakket, waarbij het feitelijke aantal te toetsen eisen en subeisen aanzienlijk hoger ligt dan het aantal use cases. Wij begrijpen dat opdrachtgever een volledig beeld wil krijgen van de gewenste functionaliteit. Tegelijkertijd roept de omvang en detaillering van het eisenpakket vragen op over uitvoerbaarheid voor leveranciers. Bent u bereid een minimale dekingsgraad te hanteren, bijvoorbeeld dat een leverancier aan minimaal 95% van de eisen en acceptatiecriteria moet voldoen, in plaats van volledige 100%-conformiteit te verlangen? Dit voorkomt dat bij een omvangrijk en gedetailleerd eisenpakket leveranciers op enkele specifieke of ondergeschikte afwijkingen volledig worden uitgesloten.	Nee. Er wordt door u niet specifiek aangegeven waar mogelijk anderszins niet aan kan worden voldaan. Op basis daarvan kan er sowieso niet ingegaan worden op het hanteren van een minimale dekingsgraad, aangezien mogelijke cruciale functionaliteit niet aanwezig is. Hierbuiten is de eis dat op het moment van inschrijven aan alle eisen en gerelateerde acceptatiecriteria moet worden voldaan.
61	Bijlage A1 - DOC4	Documenten worden vanuit zaakgericht werken standaarden niet aan een persoon gekoppeld, maar aan een zaak. En deze zaak is op zijn beurt gekoppeld aan een persoon of meerdere personen. Dit in lijn ook met de standaarden voor archiefwaardig opslaan. Bent u er mee eens om hier de acceptatie criteria op aan te passen?	Eens, mits de zaak altijd te herleiden is naar een persoon en aan de overige acceptatiecriteria wordt voldaan. De 1e bullet van bijlage A1 DOC4 wordt als volgt aangepast: * Documenten, notities en gespreksverslagen kunnen worden gekoppeld aan een zaak. Deze zaak is op haar beurt gekoppeld aan één of meerdere gezinsleden.
62	Bijlage A1 - DOC4	Bent u bereid om "documenten kunnen ontkoppeld worden" te laten vervallen. Ook dit is in lijn met ons archiefwaardig opslaan niet toegestaan op de wijze waarop het nu omschreven staat (zou leiden tot een document dat niet meer aan een zaak gekoppeld is).	Nee, het moet mogelijk zijn documenten te ontkoppelen/verwijderen wanneer deze verkeerd gekoppeld zijn (bijvoorbeeld als het verkeerde document van client x in het dossier van client y is toegevoegd).
63	Bijlage A1 - DOC5	Kunt u verduidelijken wat met deze eis precies wordt bedoeld? In onze oplossing is een document gekoppeld aan een zaak. Een zaak kan betrekking hebben op één of meerdere gezinsleden. Omdat het om één zaakdocument gaat, is de documentinhoud voor alle betrokkenen gelijk. De professional kan het document vóór verzending of publicatie controleren. De eis lijkt echter specifiek te vragen om de mogelijkheid om bij het opstellen van één document meerdere gezinsleden afzonderlijk als geadresseerde te selecteren, waarna zij dezelfde brief ontvangen. Dat is een vrij specifieke werkwijze. In vergelijkbare processen wordt doorgaans één document opgesteld binnen de zaak, waarbij de informatie — indien van toepassing — voor meerdere betrokken gezinsleden beschikbaar wordt gesteld via het inwonersportaal, in plaats van dat afzonderlijke brieven per gezinslid worden aangemaakt of verzonden. Kunt u bevestigen dat aan deze eis ook wordt voldaan wanneer één document aan de zaak wordt gekoppeld en beschikbaar wordt gesteld aan de relevante betrokkenen binnen het gezin, waarbij de professional vooraf kan controleren voor wie het document zichtbaar of beschikbaar wordt gemaakt?	Ja. Als het document digitaal gedeeld moet worden, dan lijkt dit een prima oplossing om via het inwonersportaal voor alle nodige gezinsleden beschikbaar te stellen. Let wel, mogelijk zijn sommige documenten maar relevant voor een x aantal gezinsleden en dat onderscheid moet wel gemaakt kunnen worden. Fysieke post moet individueel verzonden kunnen worden naar elk relevante gezinslid.

64	Bijlage A1 - DOC7	Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Wij begrijpen de achterliggende gedachte: voorkomen dat een inwoner meerdere afzonderlijke beschikkingen ontvangt wanneer gelijktijdig meerdere voorzieningen worden aangevraagd. In de praktijk blijkt een gecombineerde beschikking echter kwetsbaar en juridisch/functioneel complex. Voorzieningen kunnen inhoudelijk sterk van elkaar verschillen, bijvoorbeeld doordat sprake is van PGB en ZIN, verschillende wettelijke grondslagen, afwijkende voorwaarden of specifieke producteisen. Denk bijvoorbeeld aan een combinatie van vervoer en begeleiding, of een WRV-voorziening met voorwaarden die uitsluitend voor die specifieke voorziening gelden. Ook kan een gecombineerde beschikking gevolgen hebben voor de duidelijkheid rondom bezwaar en beroep, omdat per voorziening andere overwegingen, voorwaarden of ingangs-/einddata kunnen gelden. Om die reden is in onze oplossing bewust gekozen voor afzonderlijke beschikkingen per voorziening of besluit, zodat de inhoud juridisch zuiver, navolgbaar en specifiek blijft. De professional kan de beschikking vóór definitieve vaststelling controleren. Kunt u bevestigen dat deze eis kan vervallen, of dat wordt toegestaan dat per voorziening of besluit een afzonderlijke beschikking wordt gegenereerd?	Nee op beide vragen. Deze eis blijft gehandhaafd. Het moet mogelijk zijn om meerdere voorzieningen tegelijkertijd te beschikken en het moet mogelijk zijn om per voorziening of besluit een afzonderlijke beschikking te genereren.
65	Bijlage A1 - DOC9	Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen, dan wel om te zetten naar een wens. Hoewel wij de gedachte achter deze eis begrijpen, zien wij het automatisch genereren van documenten bij het bereiken van een processtap als een functioneel en beheerstechnisch kwetsbare inrichting. Documentgeneratie vraagt in de praktijk vaak om inhoudelijke beoordeling door de professional, bijvoorbeeld omdat de context, volledigheid van gegevens, juridische grondslag of benodigde toelichting per situatie kan verschillen. In onze oplossing ondersteunt de applicatie de professional bij het genereren van documenten binnen het proces, maar vindt dit niet volledig automatisch plaats op basis van een processtap. Hiermee wordt geborgd dat de professional bewust controle houdt over het moment van genereren, de inhoud en de verdere afhandeling van het document. Kunt u bevestigen dat deze eis kan vervallen, of dat wordt toegestaan dat documenten door de professional vanuit de betreffende processtap worden gegenereerd, zonder automatische generatie door de applicatie?	1) Nee, Eis DOC9 uit bijlage A1 blijft gehandhaafd. 2) Het is toegestaan dat documenten door de professional vanuit de betreffende processtap wordt gegenereerd, mits per processtap door de functioneel beheerder ingesteld kan worden welke documenten gegenereerd kunnen worden.
66	Bijlage A1 - INZ1	Wat bedoelt u met "WLZ indicaties zijn direct herkenbaar" voor een applicatie die bedoelt is voor het sociaal domein. Voorstel is om deze (deel)eis te laten vervallen.	Nee, de deeleis vervalt niet. Als professional wil ik bij het openen van een dossier in één oogopslag of er een Wlz indicatie is.
67	Bijlage A1 - OV5	Is het hierbij ook toegestaan om te werken met het zogeheten (en binnen domein gebruikelijke) breaking the glass principe, waarbij toegang wel mogelijk is, maar met logging en verplicht opgeven van reden voor toegang?	Nee, permissie dient aangevraagd te worden en goedgekeurd te worden door aangewezen collega('s). Deze permissie is alleen voor VIP of extreem gevoelige dossier.
68	Bijlage A1 - BEH12	Wat wordt bedoeld met (het in bulk aan kunnen passen van) * Instellen/aanpassen van de voorwaarden" en kunt u daar ook een voorbeeld bij benoemen?	Met in bulk wordt bedoeld muteren in grote getallen, niet per individuele regel. Denk aan bijvoorbeeld, gemakkelijk alle contractregels voor product x kunnen aanpassen in tarief voor het volgende jaar.
69	Bijlage A1 - FIN2	Volstaat inzake "de journaalpost wordt automatisch aangeleverd aan (het systeem van) de financiële afdeling" ook dat deze automatisch periodiek (iedere week) klaar staat voor de gebruiker?	Nee, gezien het voor Aanbestedende dienst niet duidelijk is wat u bedoelt met 'klaar staat voor de gebruiker'. Het is niet gewenst om handmatig informatie vanuit het ene naar het andere systeem over te moeten brengen. Een systeemkoppeling is onderdeel van de acceptatiecriteria (zie LV21), zolang het controleproces/vier-ogen-principe binnen Erpx gecontinueerd blijft.
70	Bijlage A1 - FIN3	Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Leges en de verdere verwerking daarvan zijn niet gebruikelijk binnen applicaties in het sociaal domein. Het automatisch bepalen, registreren en aanleveren van legesinformatie aan de afdeling Belastingen raakt bovendien aan processen en systemen buiten de primaire scope van een sociaal-domeinapplicatie. Dat laat onverlet dat de applicatie gestructureerde gegevens kan vastleggen die relevant kunnen zijn voor interne verwerking of rapportage, zoals bijvoorbeeld informatie die in het kader van GPK17 wordt uitgevraagd. Dergelijke gegevens kunnen via het datawarehouse van de gebruiker beschikbaar worden gesteld, zodat de gemeente daar desgewenst intern lijstwerk of rapportages op kan baseren. Bent u bereid deze eis te schrappen, dan wel te bevestigen dat het volstaat wanneer relevante, gestructureerd vastgelegde gegevens via rapportage of datawarehouse beschikbaar zijn voor interne verdere verwerking door de gemeente?	Nee, deze eis komt niet te vervallen. Het is een eis dat gegevens noodzakelijk voor het afhandelen van leges automatisch vanuit de aan te besteden applicatie naar het belastingsysteem wordt verstuurd. Dit betreft: •Bniek herkenningsnummer: BSN (voor natuurlijke personen) of RSIN + vestigingsnummer, of handelsregisternummer (voor niet-natuurlijke personen) •Datum dagtekening •I of meerdere unieke kenmerken (bijv. zaaknummer) die als omschrijving op het biljet komen •Befingsortcode •Regelbedrag •Bdingang •Bdeinde Het volstaat dat er een CSV bestand met deze gegevens automatisch aan de afdeling Belastingen wordt aangeleverd.
71	Bijlage A1 - INK3	Er staat in deze acceptatiecriteria een verwijzing naar US4 - kunt u dit nader specificeren?	Verwijzing verwijst naar Bijlage J- Programma van Wensen, wens 1.
72	Bijlage A1 - INK10	Ondanks zeer gewenst is berekening van budget nauwelijks op gebruikersvriendelijke manier inzichtelijk. Gaat u er mee akkoord om dit acceptatie criterium te laten vervallen?	Nee. Alleen inzicht in het totale pgb budget is niet voldoende. In de voorziening willen wij kunnen zien hoe het totale pgb budget tot stand is gekomen.
73	Bijlage A1 - MUT1	Het genoemde voorbeeld lijkt ongelukkig ("(bijv. adreswijziging en WLZ indicatie)", omdat deze via twee aparte wegen binnenkomen. Eerstgenoemde komt binnen via GBA-V, tweede via WLZ koppeling. Gaat u er mee akkoord om dit acceptatiecriterium te laten vervallen?	Nee, het acceptatiecriterium komt niet te vervallen. We moeten alle mutaties van de verschillende kanalen ontvangen. De afhandeling gebeurt niet gecombineerd, de mutaties worden per signaal afgehandeld. Binnen een mutatieproces kunnen meerdere mutatieverzoeken worden afgehandeld (bijv. adreswijziging en WLZ indicatie), afzonderlijk van elkaar.
74	Bijlage A1 - MUT4	E-mails kunnen in algemene zin aan een dossier worden gekoppeld. Tot twee" maal toe staat bij het acceptatiecriterium: "Datum en afzender worden geregistreerd." Deze is vrij specifiek. Gaat u er mee akkoord om deze deeleis te laten vervallen.	Ja, de deeleis "Datum en afzender worden geregistreerd."vervalt. Nee, de deeleis "Datum en afzender worden automatisch geregistreerd." blijft gehandhaafd. Bij het uploaden van emails moet automatisch gelogd worden wanneer dit is uitgevoerd en door wie. Hiernaast moet automatisch direct in de applicatie geregistreerd worden wat datum van het document en de afzender is, op basis van de brondatum van emails. Deze informatie mag niet aanpasbaar zijn.

75	Bijlage A1 - LVV-eisen	In het Programma van Eisen is een uitgebreid hoofdstuk opgenomen over leerlingenvervoer. Wij begrijpen dat opdrachtgever het proces rondom leerlingenvervoer binnen de applicatie wil kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld door aanvragen te registreren, dossiers aan te maken, werkvoorraad te beheren, producten/voorzieningen te selecteren, besluiten vast te leggen en beschikkingen te genereren. Een aanzienlijk deel van de opgenomen eisen gaat echter verder waarbij zeer specifieke eisen zijn opgenomen, zoals het afstand berekenen specifiek via de ANWB routeplanner, OV9292 (die ook al onder wensen staat benoemd), fijnmazige beleidskaders zoals het niet aanbieden van openbaar vervoer aan kinderen onder de 9, genereren van exporten in Word en/of PDF, OV-reisberekening specifiek met 9292. Deze eisen lijken daarmee niet alleen het administratieve proces te ondersteunen, maar ook specialistische vervoers-, plannings-, financiële en beoordelingsfunctionaliteit voor leerlingenvervoer voor te schrijven. Dat is een zeer specifieke invulling van de gemeentelijke uitvoering en kan ertoe leiden dat leveranciers bij voorbaat worden uitgesloten, terwijl zij het reguliere aanvraag-, besluitvormings- en beschikkingsproces wel kunnen ondersteunen. Wij verzoeken opdrachtgever daarom te bevestigen dat de eisen rondom leerlingenvervoer worden beperkt tot reguliere procesondersteuning: registratie, dossiervorming, werkvoorraad, beoordeling door de professional, vastlegging van besluit en communicatie/beschikking. Voor zover eisen zien op automatische routeberekening, afstandsbepalig, OV-koppelingen, DUO-controle, financiële koppelingen of automatische berekeningen, verzoeken wij u deze eisen te schrappen, als wens te kwalificeren of als optionele koppeling buiten de kernscope te beschouwen - waarbij leveranciers in de demonstratie meerwaarde kunnen verkrijgen als zij hier 'bovengemiddeld' op scoren. Kunt u bevestigen dat leveranciers niet worden uitgesloten wanneer zij leerlingenvervoer procesmatig ondersteunen, maar niet beschikken over alle genoemde specialistische vervoers-, berekenings- en koppelfunctionaliteiten?	Nee. De eisen gerelateerd aan leerlingenvervoer blijven gehandhaafd.
76	Bijlage A2 - A27	Hoe verhoudt deze eis zich tot de referentie eisen zoals opgenomen de leidraad? Voorstel is om deze eis te schrappen	Ja, Eis A27 uit bijlage A2 is niet van toepassing.
77	Bijlage A2 - D1	Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken en waar nodig te herformuleren. De eis schrijft voor dat de ICT-prestatie een basisset met standaardquery's en standaardselectiecriteria voor rapportages bevat, waaronder volledigheidsoverzichten en verbandscontroles. Dit is een specifieke invulling van rapportagefunctionaliteit en veronderstelt dat dergelijke controles en query's standaard binnen de applicatie beschikbaar zijn. In onze oplossing wordt rapportage en controle vooral ondersteund door het gestructureerd beschikbaar stellen van data, bijvoorbeeld via een database-export, rapportagedataset of datawarehouse. Daarmee kan de gemeente eigen rapportages, volledigheidsoverzichten en verbandscontroles inrichten op basis van de eigen informatiebehoefte en interne BI-omgeving. Kunt u bevestigen dat aan deze eis ook wordt voldaan wanneer de leverancier de relevante gegevens gestructureerd beschikbaar stelt, zodat opdrachtgever zelf standaardrapportages, selecties, volledigheidsoverzichten en verbandscontroles kan opstellen?	Nee, de applicatie moet standaardinzichten (operationele, tactische sturingsdata) binnen het vakgebied zelf inzichtelijk maken binnen de applicatie. Daarnaast wordt gevraagd een API aan te bieden om data op te halen en in het eigen Vijfheerenlanden dataplatform op te halen.
78	Bijlage A2 - CERT1	In de branche werken partijen aan het laten voldoen van hun applicaties, maar tot op heden zal geen enkele partij hier volledig aan voldoen. En feitelijk zou met deze eis alle partijen worden uitgesloten. We onderschrijven de richting: Gaat u ermee akkoord om deze eis aan te passen naar "De gegunde partij laat voor definitieve gunning een planning zien voor verloop naar het behalen van WCAG 2.1 compliancy (planning tot maximaal 1 jaar na startdatum overeenkomst)." ?	Nee, dit is niet akkoord. Wij erkennen dat digitale toegankelijkheid een doorlopend ontwikkelproces is en dat niet iedere oplossing op elk moment volledig voldoet aan alle WCAG 2.1-succescriteria. Om die reden hebben wij in de aanbestedingsstukken reeds een proportionele invulling van deze eis opgenomen. *De ICT-prestatie en alle onderliggende communicatie-uitingen dienen te voldoen aan de EN 301 549-standaard en de WCAG 2.1-richtlijnen op niveau A en AA. Indien op het moment van implementatie nog niet volledig aan deze normen* wordt voldaan, accepteren wij minimaal nalevingsstatus 8, mits de opdrachtnemer een concreet Plan van Aanpak aanlevert met duidelijke tijdslijnen, maatregelen en deadlines voor het oplossen van de resterende tekortkomingen. Daarnaast dient de opdrachtnemer vóór livegang en vervolgens periodiek een onafhankelijk WCAG-EM-onderzoek te laten uitvoeren. Eventuele geconstateerde afwijkingen dienen binnen één jaar na oplevering van het rapport te worden opgelost. De huidige eisen bieden daarmee reeds voldoende ruimte aan leveranciers die nog niet volledig voldoen, terwijl tegelijkertijd wordt geborgd dat aantoonbaar wordt toegewerkt naar volledige naleving van de geldende toegankelijkheidsnormen. Wij zien daarom geen aanleiding om de eis aan te passen.
79	Bijlage A2 - CERT1	Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken in relatie tot de mogelijkheid om het inwonerportaal aan te passen aan de huisstijl van opdrachtgever. Wij onderschrijven het belang van digitale toegankelijkheid en WCAG-conformiteit. Tegelijkertijd kan de toepassing van een gemeentelijke huisstijl invloed hebben op WCAG-aspecten zoals kleurgebruik, contrast, lettertype, lettergrootte, knoppen, iconen en visuele accenten. Juist deze onderdelen zijn mede bepalend voor de uitkomst van een WCAG-EM conformiteitsonderzoek. En leidt dit tot een specifiek voor uw gemeente uit te voeren conformiteitsonderzoek. Gaat u akkoord met de randvoorwaarde dat bij aanpassing van gegevens in de stijl van de gemeente de kosten voor de periodieke WCAG certificering voor rekening van de gemeente zijn?	Nee, dit is niet akkoord. Onze huisstijl is ontwikkeld conform de geldende eisen voor digitale toegankelijkheid en is volledig toepasbaar binnen de WCAG-richtlijnen. De toepassing van onze huisstijl binnen het inwonerportaal leidt daarom niet tot een afwijking van de toegankelijkheidseisen of aanvullende risico's ten aanzien van WCAG-conformiteit.

80	Bijlage A2 - FB01	Wij verzoeken u deze eis nader af te bakenen. Zoals de eis nu is geformuleerd, kan deze breed worden geïnterpreteerd. De verplichting om gedurende twee maanden na acceptatie kosteloos nazorg te verlenen voor "eventuele aanpassingen die noodzakelijk zijn voor het optimaal functioneren van de applicatie" biedt onvoldoende duidelijkheid over de aard, omvang en begrenzing van deze werkzaamheden. Oprachtnemer dient al te voldoen aan het volledige Programma van Eisen, de acceptatiecriteria en de overeengekomen implementatieafspraken. Na acceptatie mag daarom worden verondersteld dat de applicatie voldoet aan de overeengekomen eisen en geschikt is voor ingebruikname. Eventuele bevindingen die betrekking hebben op fouten, gebreken of niet-conformiteit ten opzichte van de overeengekomen eisen kunnen uiteraard binnen de daarvoor geldende garantie-, support- en SLA-afspraken worden opgepakt. Aanpassingen die zien op optimalisatie, gewijzigde inzichten, aanvullende wensen, procesverbeteringen of nadere inrichting vallen wat ons betreft buiten kosteloze nazorg en dienen via het reguliere wijzigings- of meerwerkproces te worden behandeld. Kunt u bevestigen dat kosteloze nazorg uitsluitend ziet op ondersteuning bij bevindingen die direct verband houden met de initiële ingebruikname en met aantoonbare afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen eisen, en niet op aanvullende optimalisaties, nieuwe wensen of gewijzigde interpretaties na acceptatie?	Ja voor wat betreft optimalisaties en nieuwe wensen. Voor wat betreft gewijzigde interpretaties geldt de tekst en interpretatie zoals Aanbestedende dienst die bij de aanbesteding heeft bedoeld. Een gewijzigde tekst of aanvulling valt onder gewijzigde interpretatie, niet een andere interpretatie van Oprachtnemer.
81	Bijlage A2 - A31	Leverancier houdt zich aan geldende wet- en regelgeving. Maar ons inziens zijn deze nog niet geëffectueerd. NIS2 bestaat Europees al sinds 2023, maar voor gemeenten wordt de verplichting juridisch pas concreet via de Cyberbeveiligingswet. Die is nu nog niet in werking; verwachte datum is 15 augustus 2026, mits de Eerste Kamer op 7 juli 2026 instemt. Bent u bereid om nu - ten tijde van inschrijving - deze eis te laten vervallen? Fallback is eis A32.	Nee, wij laten eis A31 niet vervallen. Wij erkennen dat de Cyberbeveiligingswet op het moment van inschrijving mogelijk nog niet in werking is getreden. Tegelijkertijd zijn de beoogde verplichtingen en de richting van de wetgeving al langere tijd bekend. Van een professionele leverancier van kritische overheidssoftware verwachten wij dat hij zich tijdig op deze verplichtingen voorbereidt. Eis A32 ziet op toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving. De verplichtingen uit NIS2 en de Cyberbeveiligingswet zijn echter niet nieuw en vallen daarom niet uitsluitend onder de werking van eis A32. Eis A31 blijft ongewijzigd van kracht.
82	Bijlage A2 - SLA 1.1 en 1.5	In 1.1 wordt gesproken over 4 weken en in 1.5 over 5 weken waarbinnen SLA opgeleverd en geaccordeerd moet zijn. Welke eis is leidend?	Eis 1.5, 5 weken is leidend.
83	Bijlage A2 - SLA 9	Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken en nader af te bakenen. Allereerst staat bij deze eis de tekst "Voorgestelde wijziging eis". Kunt u bevestigen of dit onderdeel daadwerkelijk als definitieve eis onderdeel uitmaakt van het Programma van Eisen, of dat sprake is van een concepttekst die abusievelijk is opgenomen?	Dit is een definitieve eis. Nee, de aanbestedende dienst handhaaft de boeteclausule. Wij streven naar een duurzame en professionele samenwerking, waarbij open communicatie en het gezamenlijk oplossen van knelpunten vooropstaan.
84	Bijlage A2 - SLA 9	Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken en nader af te bakenen. Allereerst staat bij deze eis de tekst "Voorgestelde wijziging eis". Kunt u bevestigen of dit onderdeel daadwerkelijk als definitieve eis onderdeel uitmaakt van het Programma van Eisen, of dat sprake is van een concepttekst die abusievelijk is opgenomen?	Zie beantwoording op vraag 83.
85	Bijlage A2 - SLA 9	Daarnaast is de werking van de voorgestelde servicecredits onvoldoende objectief bepaald. Per incidentcategorie wordt gewerkt met bandbreedtes, bijvoorbeeld 10–25% korting bij CAT 1 en 5–15% bij CAT 2, maar niet is beschreven wanneer de onderkant of bovenkant van de bandbreedte van toepassing is. Ook is niet duidelijk of kortingen per categorie cumulatief kunnen worden toegepast binnen dezelfde kalendermaand. In dat geval zou een combinatie van overschrijdingen in meerdere categorieën kunnen leiden tot een zeer forse korting op de maandfactuur, zonder dat vooraf duidelijk is wat de maximale financiële exposure voor opdrachtnemer is.	Overschrijdingen van de overeengekomen serviceniveaus wordt in beginsel eerst een analyse en verbeterplan gevraagd. Indien de overeengekomen verbetermaatregelen niet leiden tot herstel van de dienstverlening, kan toepassing worden gegeven aan de servicecreditregeling zoals omschreven in SLA9. Hiermee wordt invulling gegeven aan het uitgangspunt van continue verbetering en samenwerking. De ondergrens van de bandbreedte wordt toegepast zodra de genoemde drempelwaarde wordt bereikt. Bij een verdubbeling van het aantal overschrijdingen binnen dezelfde kalendermaand wordt de bovengrens van de bandbreedte toegepast. Bij aantallen tussen deze waarden wordt de servicecredit naar rato vastgesteld. Indien in een kalendermaand meerdere categorieën de drempelwaarde overschrijden, wordt uitsluitend de hoogste toepasselijke servicecredit toegepast. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze regeling aan te passen.
86	Bijlage A2 - SLA 9	Meer principiële vragen wij u te heroverwegen of een dergelijke kortingssystematiek past bij de beoogde samenwerking. Een goede SLA is wat ons betreft primair gericht op voorspelbare dienstverlening, gezamenlijke sturing, transparante rapportage, structurele verbetering en het voorkomen van herhaling. Een zware en mogelijk cumulatieve kortingsregeling kan de samenwerking onnodig juridiseren en past minder goed bij een partnership waarin opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk sturen op continuïteit en kwaliteit. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel te vervangen door een proportionele SLA-systematiek met duidelijke definities, herstelafspraken, escalatie, verbetermaatregelen zonder servicecreditregeling?	De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van samenwerking, herstelmaatregelen en continue verbetering. De servicecreditregeling is niet bedoeld als vervanging hiervan, maar als aanvullend sturingsinstrument voor situaties waarin overeengekomen serviceniveaus structureel niet worden gehaald. De aanbestedende dienst handhaaft de opgenomen servicecreditregeling en ziet geen aanleiding deze te laten vervallen of te vervangen.
87	Bijlage A2 - TECH13	Wat ziet u hierin als gelijkwaardig? Deze ISO certificering is binnen de branche zeker niet gebruikelijk. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Nee, deze eis blijft gehandhaafd. Wanneer een inschrijver niet beschikt over een ISO 20000-certificaat kan een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader worden overlegd. Er is sprake van gelijkwaardigheid als de inschrijver kan aantonen dat IT-service managementprocessen op een vergelijkbaar niveau zijn ingericht, beheerd en geborgd als bij ISO 20000. Een volgens ITIL ingericht servicemanagementsysteem, eventueel in combinatie met andere relevante certificeringen en gedocumenteerde processen, kan onderdeel zijn van de onderbouwing van de gelijkwaardigheid.
88	Bijlage F - Prijzenblad	C27-48 is nu niet in te vullen. Kunt u een herzien prijzenblad maken?	Bedankt voor de oplettendheid. Bijlage F Prijzenblad Nvl I is bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Inschrijver dient Bijlage F Prijzenblad Nvl I te gebruiken voor het indienen van een inschrijving.
89	Bijlage J - Algemeen	Dienen alle wensen als beschikbaar en aantoonbaar werkend te zijn op het moment van inschrijving, of mag de leverancier deze ook (voor livegang) en eventueel in afstemming met de Opdrachtgever realiseren?	De wensen in bijlage J moeten voor 1 september 2027 geïmplementeerd zijn, uitgezonderd wens 11, 19 en 21. Aanbestedende dienst bepaalt aan het begin van de implementatieperiode welke wensen zij afneemt, uitgezonderd wens 11, 19 en 21. Dit is dus mede afhankelijk van welke wensen Opdrachtnemer op 'Ja' heeft gezet in bijlage J Programma van Wensen.
90	Bijlage J - 19 t/m 21	Hoe moeten we deze wensen tot 'toekomstige' integratie interpreteren?	Zie het antwoord op vraag 44 en 45.

Bijlage: Bijlage F Prijzenblad Nvl I