

Nota van Inlichtingen ronde 1 t.b.v. Openbare Europese aanbesteding Workforce management-applicatie voor KCC en Burgerzaken

Aanbestedende dienst: Gemeente Utrecht
TenderNed-kenmerk: 585077
Referentienummer: 2025PBZ862
Datum: 28 september 2026
Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 1, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 14 september 2026.



N.a.v. vragen zijn vijf documenten aangepast. De volgende documenten dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken:

1. Inschrijvingsleidraad WFM-applicatie Gemeente Utrecht v1.1d
2. Bijlage 05 - Concept Overeenkomst WFM-applicatie (GIBIT 2025) versie 2
3. Bijlage 07 - Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.1d
4. Bijlage 10 - Invulformulier Binair wensen WFM v1.1d
5. Bijlage 11 - Invulformulier tarieven WFM v1.1d

Ref nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Licentiemodel: artikel 6.1 conceptovereenkomst	In artikel 6.1 van de conceptovereenkomst wordt de licentie omschreven als het recht op "gebruik, beheer, onderhoud en doorontwikkeling" van de WFM-applicatie. Bij een Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing omvat de gebruikslicentie uitsluitend het gebruiksrecht van de applicatie, terwijl beheer, onderhoud en doorontwikkeling integraal onderdeel uitmaken van de dienstverlening. Kan de gemeente bevestigen dat inschrijvers die een SaaS-oplossing aanbieden aan deze bepaling voldoen, mits beheer, onderhoud en doorontwikkeling als onderdeel van de SaaS-dienstverlening worden geleverd en niet als afzonderlijke licentierechten?	Dit is juist. Een Licentie betreft conform artikel 1.30 van de GIBIT 2025 het gebruiksrecht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van de ICT Prestatie. Beheer, onderhoud en doorontwikkeling maken integraal onderdeel uit van de SaaS-dienstverlening en worden als zodanig geleverd conform de bepalingen in de Overeenkomst, de SLA en het Programma van Eisen en Wensen. Ter verduidelijking wordt artikel 6.1 van de Conceptovereenkomst gewijzigd en als volgt vastgesteld: "Artikel 6.1 Leverancier verleent Opdrachtgever voor de looptijd van deze Overeenkomst een Licentie (gebruiksrecht) op de WFM-applicatie. Het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van de WFM-applicatie maken integraal onderdeel uit van de overeengekomen SaaS-dienstverlening." Zie Bijlage 05 - Concept Overeenkomst WFM-applicatie (GIBIT 2025) versie 2. De wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
2	Programma van Eisen – Paragraaf 1.1.1 – Eis 2	Werkplekken binnen de gemeente kunnen gebruikmaken van verschillende internetbrowsers en browserinstellingen. Kan de gemeente bevestigen dat eisen die betrekking hebben op browserfunctionaliteit of browserinstellingen buiten de scope van de WFM-applicatie vallen, mits de applicatie volledig browsergebaseerd is en de ondersteunde browsers conform de productspecificaties worden ondersteund?	De gemeente beoordeelt de applicatie op basis van de eisen die aan de applicatie zelf worden gesteld. De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer strekt zich daarbij uit tot de correcte werking van de applicatie in de ondersteunde browsers zoals genoemd in eis 164. Functionele beperkingen die voortkomen uit specifieke browserinstellingen, browserextensies of lokale werkplekconfiguraties vallen in beginsel buiten de scope van de applicatie, voor zover de applicatie voldoet aan de gestelde eisen en geen aanvullende browserinstellingen of installaties vereist conform eis 192.
3	Programma van Eisen, Paragraaf 1.1.1 – Eis 5	Vanuit het beginsel van dataminimalisatie (AVG) kiezen veel organisaties ervoor om uitsluitend persoonsgegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Kan de gemeente toelichten welk functioneel doel wordt beoogd met het tonen en/of opslaan van een profielfoto binnen de WFM-applicatie? Is het toegestaan om aan deze eis te voldoen zonder dat de WFM-applicatie zelf profielfoto's opslaat?	Het functionele doel van profielfoto's is dat collega's elkaar kunnen herkennen en het bijdraagt aan het groepsgevoel. Vanuit het oogpunt van dataminimalisatie heeft het hergebruiken van bestaande werkprofielen (met profielfoto) de voorkeur, bijvoorbeeld vanuit HR-applicatie of M365, dit is dus toegestaan.
4	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.1.1 – Eis 6	In eis 6 wordt aangegeven dat de applicatie voornaamwoorden dient te ondersteunen. Kan de gemeente toelichten wat hiermee wordt bedoeld en in welke functionele processen deze ondersteuning wordt toegepast?	Deze eis betreft het niet verplicht toekennen van een genderidentiteit in communicatie, bijvoorbeeld in het genereren van automatische berichten. Dit kan ook te ondervangen zijn door het gebruik van voornaamwoorden te vermijden (bijv. 'Beste' i.p.v. 'Meneer/mevrouw') of dit per persoon instelbaar te maken in een gebruikersprofiel.
5	Programma van Eisen WFM-applicatie paragraaf 1.1.2 – Eisen 8 en 9	De eisen 8 en 9 bevatten vereisten ten aanzien van de toegankelijkheid van de gebruikersinterface. Bij browsergebaseerde SaaS-oplossingen wordt de uiteindelijke gebruikerservaring mede bepaald door de gebruikte internetbrowser, het besturingssysteem en eventuele toegankelijkheidsinstellingen van de werkplek. Kan de gemeente bevestigen dat de beoordeling van deze eisen uitsluitend betrekking heeft op de toegankelijkheid van de WFM-applicatie zelf, conform de geldende richtlijnen, en niet op functionaliteit of instellingen die onderdeel zijn van de gebruikte browser of de gemeentelijke werkplekomgeving?	De applicatie zal, conform productspecificaties, de door de gemeente gebruikte browsers moeten ondersteunen. Individuele gebruikersinstellingen zullen niet beoordeeld worden. Eis 164 vereist een webgebaseerde interface die toegankelijk is via moderne browsers. Eis 192 stelt expliciet dat voor het functioneren van de applicatie geen browserextensies, browserinstallaties of browserinstellingen nodig mogen zijn. Eis 8 en 9 gaan over inrichting, toegankelijkheid, inclusiviteit en configuratie van de applicatie zelf. Eis 7 verlangt WCAG 2.1 AA-compliance. De gemeente beoordeelt de toegankelijkheid op de WFM-applicatie en niet op lokale browserinstellingen of werkplekconfiguraties.
6	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.5 – Eis 49	In eis 49 worden specifieke forecastmethodieken voorgeschreven. De huidige stand van de techniek binnen Workforce Management is dat forecastengines gebruikmaken van geautomatiseerde data-analyse, machine learning en AI-algoritmen, waarbij de meest geschikte forecastmethodiek automatisch wordt geselecteerd op basis van de historische workload. Kan de gemeente bevestigen dat inschrijvers ook mogen voldoen met een moderne forecasting-oplossing die niet expliciet gebruikmaakt van de in de eis genoemde methodieken, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gevraagde forecastfunctionaliteit, de vereiste nauwkeurigheid en uitlegbaarheid van de gebruikte procedure en methodiek?	De gemeente bevestigt dat een 'modernere' vorm van forecasting gebruikt kan worden, mits aan alles eisen (49, 203) worden voldaan. Het doel van de forecast is om een voorspelling te doen die zo dicht als mogelijk bij de werkelijkheid ligt.
7	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.5 – Eis 55	In eis 55 wordt aangegeven dat er "de mogelijkheid is om kanalen en queues/ingangen per team op te delen". In moderne Workforce Management-oplossingen vindt de capaciteitsberekening doorgaans plaats op basis van de aangeboden workload per kanaal of queue, waarbij de inzet van medewerkers vervolgens wordt bepaald op basis van vaardigheden, beschikbaarheid en organisatorische indeling. Kan de gemeente toelichten welk functioneel doel met deze eis wordt beoogd? Wordt hiermee bedoeld dat: - meerdere teams aan één kanaal of queue gekoppeld kunnen worden; - een kanaal of queue exclusief aan één team gekoppeld moet kunnen worden; - of dat de forecast en capaciteitsberekening daadwerkelijk per team dient plaats te vinden?	De huidige capaciteitsplanning op het KCC is nu zo ingeregeld dat capaciteit per "team" inzichtelijk is. Ieder team heeft werkstromen / skills waarop zij ingedeeld wordt. De software dient dit te ondersteunen zodat een werkbaar overzicht kan worden gegenereerd en deze gebruikt kan worden voor de capaciteitsberekening. Voor de roostering is dit minder star. Daarbij kan rekening gehouden worden met de vaardigheden die een medewerker heeft, waarbij dit goed zo zou kunnen zijn dat een medewerker de vaardigheden van meerdere teams heeft.
8	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.6 – Eis 61	In eis 61 wordt aangegeven dat "per rooster moet kunnen worden aangepast voor welke groep deze inzichtelijk is". Om de functionaliteit eenduidig te kunnen interpreteren, verzoeken wij de gemeente toe te lichten wat onder een groep wordt verstaan. Wordt hiermee bijvoorbeeld bedoeld: - een organisatorische eenheid (team of afdeling); - een autorisatirol (planner, teamleider, manager); - een selectie van medewerkers; - of een andere gebruikersgroep? Kan de gemeente tevens toelichten welk functioneel doel met deze autorisatie wordt beoogd?	Met een "groep" wordt een vrij definieerbare groep medewerkers bedoeld. Deze groep kan bijvoorbeeld gebaseerd zijn op een locatie, werksort, taak of een andere organisatorische indeling die voor de uitvoering van het werk relevant is.
9	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.6 – Eis 104 (Buddy-relatie)	In eis 104 wordt gesproken over een buddy-relatie. Deze term kent binnen Workforce Management verschillende interpretaties. Kan de gemeente toelichten: - welk functioneel doel met de buddy-relatie wordt beoogd; - in welke processen deze functionaliteit wordt toegepast; - en welke afhankelijkheid tussen medewerkers de WFM-applicatie hierbij dient te ondersteunen? Wordt hierbij bijvoorbeeld gedacht aan begeleiding van nieuwe medewerkers, coaching, gezamenlijke roosterplanning of een andere vorm van onderlinge afhankelijkheid?	De gemeente wil nieuwe medewerkers kunnen koppelen aan een ervaren medewerker (buddy) die verantwoordelijk is voor begeleiding en opleiding tijdens de inwerkperiode. Deze functionele koppeling ondersteunt het onboarding- en opleidingsproces en maakt inzichtelijk welke medewerkers aan elkaar zijn gekoppeld.
10	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.8 – Eis 115 (Pauzeplanning)	De gemeente vraagt om functionaliteit voor het plannen van pauzes. Kan de gemeente toelichten welke doelstelling hierbij leidend is? - het optimaal waarborgen van de operationele bezetting en serviceniveaus; - maximale flexibiliteit voor medewerkers; - of een combinatie van beide? Deze verduidelijking is van belang omdat moderne WFM-oplossingen pauzes automatisch optimaliseren op basis van bedrijfsregels, forecast en capaciteitsbehoefte, waarbij verschillende niveaus van medewerkerautonomie kunnen worden ondersteund.	Deze betreffende eis gaat over het zelf indelen / verplaatsen van pauzes door de medewerker zelf. Wanneer een medewerker de dienst aanpast zou het in de regel zo moeten zijn dat pauzes wel aan alle regels voldoen en binnen gestelde kaders blijven. Bij het opstellen van een rooster zou het systeem, binnen de gestelde kaders, de pauzes dusdanig in moeten delen dat dit het best mogelijke resultaat geeft.
11	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.8 – Eis 117	In moderne Workforce Management-oplossingen worden wijzigingen in pauzetijden beoordeeld op basis van de actuele bezetting, forecast en de impact op afgesproken serviceniveaus. Hierdoor kan flexibiliteit voor medewerkers worden gecombineerd met een optimale dienstverlening. Kan de gemeente toelichten welke doelstelling met eis 117 wordt beoogd? Verwacht de gemeente dat medewerkers zelfstandig pauzetijden kunnen wijzigen, ongeacht de operationele impact, of is het uitgangspunt dat dergelijke wijzigingen uitsluitend plaatsvinden wanneer de continuïteit van de dienstverlening en de operationele bezetting gewaarborgd blijven?	Voor het verplaatsen van de pauzes zou het wenselijk zijn om kaders in te kunnen stellen. Als voorbeeld; verplaatsen kan zolang aan een ondergrens in bezetting / verwacht dienstverleningsniveau voldaan wordt. Het operationele resultaat is hierbij niet leading, echter dient deze ook niet volledig genegeerd te worden. We proberen hierbij een middenweg te vinden zodat het te verwachten resultaat acceptabel is en de medewerker bewegingsruimte heeft.
12	Programma van Eisen WFM-applicatie - Doorontwikkeling SaaS-oplossing	De overeenkomst heeft een meerjarige looptijd. Kan de gemeente bevestigen dat innovaties en functionele uitbreidingen die onderdeel uitmaken van de standaard doorontwikkeling van de SaaS-oplossing gedurende de contractperiode beschikbaar mogen worden gesteld, zonder dat hiervoor een afzonderlijk implementatietraject of aanvullende acceptatieprocedure vereist is, mits de bestaande functionaliteit behouden blijft?	Niet akkoord. Hoewel reguliere innovaties en functionele uitbreidingen binnen de standaard SaaS-dienstverlening (Innovatief Onderhoud) zonder separate implementatieopdracht beschikbaar worden gesteld, kunnen deze niet zonder meer en onaangekondigd in de productieomgeving worden doorgevoerd. Conform artikel 9.4 van de Conceptovereenkomst en de artikelen 9 en 10 van de GIBIT 2025 doorloopt iedere Update, Upgrade en nieuwe functionele release een acceptatieprocedure. Conform de eisen 224, 226 en 227 uit het Programma van Eisen en Wensen dient de Opdrachtnemer functionele wijzigingen minimaal twee (2) weken van tevoren aan te kondigen (inclusief releasenotes) en beschikbaar te stellen op de Acceptatie-omgeving, zodat de gemeente in staat is om wijzigingen vooraf te toetsen en te accepteren alvorens deze in productie worden genomen. Voor eventuele (nieuwe) AI-functionaliteiten geldt daarnaast het gestelde in eis 203 van het Programma van Eisen en Wensen.
13	Programma van Eisen WFM-applicatie Paragraaf 1.5 – Forecasting	De uitvraag beschrijft verschillende functionaliteiten met betrekking tot forecasting. In de praktijk wordt de kwaliteit van een forecast primair bepaald door de nauwkeurigheid van de voorspelling en de mogelijkheid om deze continu te optimaliseren, ongeacht de onderliggende rekenmethodiek. Kan de gemeente toelichten welke KPI's of kwaliteitscriteria zij hanteert voor forecasting? Wordt hierbij bijvoorbeeld gestuurd op forecastnauwkeurigheid, afwijkingen ten opzichte van de gerealiseerde workload of andere prestatie-indicatoren?	Ja, de gemeente hanteert kwaliteitscriteria. Er wordt gestuurd op forecastnauwkeurigheid, afwijkingen en de gerealiseerde workload.
14	Programma van Eisen WFM-applicatie Algemene functionaliteit – Capaciteitsplanning	De uitvraag omvat meerdere vormen van dienstverlening met verschillende kenmerken, waaronder telefonie, digitale kanalen, baliedienstverlening en backofficewerkzaamheden. Kan de gemeente toelichten welke visie zij heeft op de inzet van Workforce Management over deze werkstromen? In het bijzonder vermenen wij graag of de gemeente verwacht dat capaciteit integraal kan worden gepland en geoptimaliseerd, of dat de verschillende werkstromen als afzonderlijke planningsdomeinen worden beschouwd.	De gemeente voorziet dat de inzet van Workforce Management per team en werkstroom kan verschillen. Voor sommige teams kan capaciteit integraal worden gepland over meerdere werkstromen, terwijl in andere situaties werkstromen als afzonderlijke planningsdomeinen worden beschouwd. De WFM-oplossing dient daarom voldoende flexibiliteit te bieden om beide werkwijzen te ondersteunen, afhankelijk van de inrichting en behoefte van het betreffende team.
15	Programma van Eisen WFM-applicatie Implementatie / Ingebruikname	Kan de gemeente toelichten welke succesfactoren zij het belangrijkst acht tijdens de implementatie van de WFM-oplossing? Wordt hierbij primair gestuurd op een volledige ingebruikname vanaf de startdatum, of op een gecontroleerde en gefaseerde adoptie waarbij de continuïteit van de dienstverlening centraal staat?	De adoptie mag gefaseerd worden ingevoerd maar binnen de gestelde termijnen in de leidraad afgerond worden.
16	Programma van Eisen WFM-applicatie Organisatie en Workforce Management	Kan de gemeente toelichten welke organisatorische rol zij voor de WFM-oplossing voorziet? Is de WFM-oplossing primair bedoeld als hulpmiddel voor operationele roosterplanning binnen afzonderlijke teams, of verwacht de gemeente dat de oplossing tevens ondersteuning biedt bij tactische en organisatiebrede capaciteitssturing?	De gemeente is van mening dat dit voldoende duidelijk wordt uit het Programma van Eisen en Wensen en de Inschrijvingsleidraad.
17	Programma van Eisen WFM-applicatie Rapportages en Managementinformatie	De WFM-oplossing ondersteunt de gemeente bij het plannen, monitoren en optimaliseren van de dienstverlening. Kan de gemeente toelichten welke KPI's en stuurinformatie voor haar leidend zijn bij de inzet van de WFM-oplossing? Verwacht de gemeente hierbij uitsluitend operationele rapportages ten behoeve van de dagelijkse planning, of tevens tactische en strategische managementinformatie ter ondersteuning van capaciteitsontwikkeling, personeelsplanning en continue verbetering?	De gemeente verwijst naar de in het Programma van Eisen en Wensen (129-145) beschreven vereisten. KPI's en additionele sturingsinformatie worden in overleg met de Opdrachtnemer na gunning verder uitgewerkt.
18	Invulformulier Tarieven / Prijsblad Onderdeel Licenties en prijsmodel	De WFM-markt kent uiteenlopende commerciële modellen, variërend van modulaire prijsstelling tot all-in SaaS-abonnementen waarin functionaliteit, onderhoud en doorontwikkeling zijn inbegrepen. Kan de gemeente toelichten op welke wijze de Total Cost of Ownership (TCO) gedurende de contractperiode wordt meegewogen bij de beoordeling van de prijs, zodat verschillende prijsmodellen objectief met elkaar kunnen worden vergeleken?	De Inschrijver dient het Invulformulier tarieven (bijlage 11) te gebruiken. De Total Cost of Ownership (TCO) wordt berekend op basis van de maximale potentiële contractduur van tien (10) jaar en omvat het totaal van: Categorie A – Implementatiekosten: Eenmalige fixed-price vergoeding voor implementatie, migratie en koppelingen (A1 t/m A3), met een prijsplafond van € 200.000,- excl. BTW; Categorie B – Exploitatiekosten: Structurele maandelijkse kosten gedurende de maximale exploitatieperiode van 113 maanden (9 jaar en 5 maanden), bestaande uit het gebruik per licentie (B1, gebaseerd op 250 gebruikers), support & onderhoud (B2) en het beheer van de koppelingen (B3); Categorie C – Optionele dienstverlening: Fictieve afnamevolumes voor aanvullende uren (consultancy) en opleidingen gedurende de looptijd (C1 en C2). Beoordeling van de prijs: Het resulterende totaalbedrag (Onderdeel D – Inschrijfprijs TCO (cel F66)) vormt het vergelijkingsbedrag voor Gunningscriterium 5 (Prijs) en wordt conform paragraaf 5.3.5 van de Inschrijvingsleidraad relatief beoordeeld (maximaal 30 punten). Alle tarieven dienen conform eis 20 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.3 van de Conceptovereenkomst integraal ('all-in') te zijn. Eventuele modulaire kosten dienen volledig te zijn verdisconteerd in de voorgeschreven regels van het invulformulier. Afwijkingen van het invulformulier of het hanteren van een afwijkend commercieel prijsmodel zijn niet toegestaan.
19	Invulformulier Tarieven Prijsbeoordeling	Kan de gemeente bevestigen dat alle functionaliteit die noodzakelijk is om te voldoen aan het Programma van Eisen onderdeel dient te zijn van de aangeboden oplossing en de ingediende prijs, zodat gedurende de contractperiode geen aanvullende licenties, modules of verplichte uitbreidingen benodigd zijn om aan de contractuele functionaliteit te blijven voldoen?	Dat is correct. Alle functionaliteiten, prestaties en componenten die noodzakelijk zijn om volledig te voldoen aan het Programma van Eisen en Wensen (alsmede alle door de Inschrijver met 'Ja' beantwoorde binaire wensen) dienen integraal onderdeel uit te maken van de aangeboden SaaS-oplossing en de ingediende inschrijfprijs op het Invulformulier tarieven (bijlage 11). Conform eis 20 en 23 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.3 en 16.6 van de Conceptovereenkomst dienen alle tarieven integraal ('all-in') te zijn. Gedurende de gehele contractperiode mogen voor de overeengekomen functionaliteiten geen aanvullende licenties, modules of onvoorziene kosten in rekening worden gebracht. De gemeente accepteert geen overschrijdingen achteraf. Eventuele aanvullende door de gemeente opgedragen werkzaamheden die buiten de initiële scope vallen, kunnen uitsluitend plaatsvinden op basis van een vooraf schriftelijk goedgekeurde Nadere opdracht (artikel 10 van de Overeenkomst) tegen de in onderdeel C van bijlage 11 vastgelegde tarieven.

20	Programma van Eisen WFM-applicatie Algemeen	Kan de gemeente bevestigen dat bij de beoordeling van de inschrijvingen de functionele invulling van de gevraagde bedrijfsprocessen leidend is en dat inschrijvers ook mogen voldoen met een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing, indien deze afwijkt van de in het Programma van Eisen beschreven implementatie of werkwijze?	Niet akkoord. Conform paragraaf 5.1 van de Inschrijvingsleidraad geldt dat aan alle in het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7) gestelde eisen onvoorwaardelijk moet worden voldaan. Een inschrijving die niet aan alle minimumeisen voldoet, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Varianten worden conform paragraaf 2.1 van de Inschrijvingsleidraad niet in aanmerking genomen. Slechts in die gevallen waarin in een specifieke eis expliciet de mogelijkheid van een gelijkwaardige oplossing of methodiek is opgenomen (zoals bijvoorbeeld bij eis 50), is een gelijkwaardige invulling toegestaan. Voor zover uw vraag ziet op de kwalitatieve gunningscriteria (zoals het Implementatieplan onder GC2 en Beheer en Onderhoud onder GC3); hier staat het Inschrijver vrij om binnen de kaders van de uitvraag de eigen aanpak, methodieken en 'best practices' te beschrijven. Deze plannen worden door het beoordelingssteam beoordeeld op de mate waarin zij bijdragen aan de gemeentelijke doelstellingen conform de beoordelingssystematiek in paragraaf 5.3 van de Inschrijvingsleidraad.
21	Proportionaliteit ISO 14001	In paragraaf 4.2.2 stelt u als geschiktheidseis dat de Inschrijver beschikt over een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 of over gelijkwaardige maatregelen. Buiten paragraaf 4.2.5, waarin hetzelfde certificaat wordt genoemd als bij verificatie in te dienen bewijsstuk, keert deze eis nergens in de aanbestedingsstukken terug: het Programma van Eisen en Wensen stelt in de eisen 200 en 201 wel de instandhouding van ISO 27001 en ISO 9001 gedurende de looptijd verplicht, maar noemt ISO 14001 niet, de concept overeenkomst bevat geen milieuverplichting, en de GIBIT 2025 kent uitsluitend in artikel 5.4 een verplichting tot duurzame verpakkingsmiddelen en de milieuvriendelijke afvoer daarvan, die bij een SaaS-Opdracht zonder fysieke Producten geen betekenis heeft. Bent u bereid de eis in paragraaf 4.2.2 te laten vervallen, of te vervangen door een beschrijving van het milieu- of duurzaamheidsbeleid van de Inschrijver zonder certificerings- of verificatieverplichting?	Niet akkoord. De gemeente hecht grote waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Oprechtgeven en Inkopen (MVOI) en een duurzame bedrijfsvoering in de gehele keten, waaronder ook binnen de ICT- en clouddienstverlening (denk aan energie-efficiënte en duurzaam datacentrumbereik). Vandaar hanteert de gemeente als geschiktheidseis het indienen van een geldig milieumanagementcertificaat conform EN-ISO 14001 of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer, ongeacht het gevraagde certificaat wel of niet als uitvoeringseis in P.v.E wordt geëist. Het betreft hier een geschiktheidseis en geen uitvoeringseis. De eis in paragraaf 4.2.2 betreft een geschiktheidseis ten aanzien van het milieumanagementsysteem van de inschrijvende onderneming. Om de proportionaliteit te borgen en het speelveld niet onnodig te beperken, stelt de gemeente inschrijvers conform paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad uitdrukkelijk in de gelegenheid om te voldoen middels gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer (voorzien van een verificatie door een onafhankelijk deskundige). De gemeente handhaaft derhalve paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad ongewijzigd. Zie verder het antwoord op vraag 22.
22	Normversies certificaten kloppen niet	De genoemde normversies in de paragrafen 4.2.1 tot en met 4.2.3 wijken af van die in paragraaf 4.2.5 en verwijzen deels naar ingetrokken normen. Paragraaf 4.2.1 noemt 'ISO 9001:2015/EN 29000', terwijl EN 29000 al lang is ingetrokken en paragraaf 4.2.5 voor dezelfde eis 'ISO 9001:2015/EN' vermeldt, een normaanduiding die als zodanig niet bestaat; paragraaf 4.2.2 noemt NEN-EN-ISO 14001:2004, terwijl paragraaf 4.2.5 NEN-EN-ISO 14001:2015 noemt en de versie uit 2004 niet meer geldig is; paragraaf 4.2.3 noemt ISO 27001 zonder jaartal, terwijl paragraaf 4.2.5 NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 inclusief een Verklaring van Toepassing (VvT) vereist. Kunt u per geschiktheidseis bevestigen welke normversie leidend is, en bevestigen dat de Verklaring van Toepassing (VvT) uitsluitend bij verificatie en uitsluitend voor ISO 27001 wordt opgevraagd?	De gemeente dankt de Inschrijver voor de oplettendheid ten aanzien van de normverwijzingen. De geconstateerde inconsistenties in de paragrafen 4.2.1 t/m 4.2.3 en paragraaf 4.2.5 van de Inschrijvingsleidraad worden als volgt verduidelijkt en gecorrigeerd: 1) U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform EN-ISO 9001 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging. 2) U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig milieumanagementcertificaat conform EN-ISO 14001 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer. 3) U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig certificaat conform EN-ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, inclusief een Verklaring van Toepassing (VvT). Verklaring van Toepassing (VvT) en indieningsmoment De gemeente bevestigt dat de Verklaring van Toepassing (VvT) uitsluitend van toepassing is op de geschiktheidseis voor ISO 27001 (Informatiebeveiliging) en niet op ISO 9001 of ISO 14001. Bij Inschrijving volstaat het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De daadwerkelijke certificaten en de bijbehorende Verklaring van Toepassing (VvT) worden uitsluitend in de verificatiefase opgevraagd bij de voorlopig beoogde opdrachtnemer (en de eventuele nummer 2 voor de wachtkamerovereenkomst), conform paragraaf 4.2.5 van de Inschrijvingsleidraad. Zie Inschrijvingsleidraad WFM-applicatie Gemeente Utrecht v1.1d. De wijzigingen zijn hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
23	Beroep op een derde voor certificaten	De inleiding van hoofdstuk 4 bepaalt dat een Inschrijver die gebruik maakt van een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen een uitvoeringsverklaring derde en een separaat Uniform Europees Aanbestedingsdocument van die derde indient. Paragraaf 4.2.4 voegt daar voor de kerncompetenties de voorwaarde aan toe dat de derde ook daadwerkelijk voor dat deel van de Opdracht wordt ingezet. Kunt u bevestigen dat een beroep op een derde eveneens is toegestaan voor de geschiktheidseisen in de paragrafen 4.2.1 (kwaliteitsborging), 4.2.2 (milieubeheer) en 4.2.3 (informatiebeveiliging), en kunt u aangeven of daarbij dezelfde voorwaarde van daadwerkelijke inzet geldt als in paragraaf 4.2.4?	De gemeente bevestigt dat een Inschrijver zich conform de Aanbestedingswet 2012 mag beroepen op de draagkracht en bekwaamheid van een derde (waaronder een moedermaatschappij, holding, dochter- of zusteronderneming) om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Ten aanzien van de uitwerking geldt het volgende onderscheid. Certificeringen (§ 4.2.1 Kwaliteitsborging, § 4.2.2 Milieubeheer en § 4.2.3 Informatiebeveiliging): een beroep op een certificaat van een derde (bijvoorbeeld een moedermaatschappij/holding) is toegestaan, mits: - (in geval van een moedermaatschappij/holding als derde) De scope van het certificaat aantoonbaar van toepassing is op (de bedrijfsvoering ten behoeve van) de aangeboden ICT Prestatie en/of de inschrijvende entiteit; dan wel - De betreffende derde zich via de 'Uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 12) en een eigen UEA (bijlage 2) onvoorwaardelijk verbindt om haar gecertificeerde managementsystemen, middelen en waarborgen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk ter beschikking te stellen aan de Inschrijver ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht. De Inschrijver moet (bij de verificatie in geval van gunning) kunnen bewijzen dat de middelen of de kwaliteit van het ISO-certificaat werkelijk worden benut bij de uitvoering van de Opdracht. Vakbekwaamheid / Kerncompetenties (§ 4.2.4): Conform artikel 2.95 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012 en paragraaf 4.2.4 van de Inschrijvingsleidraad geldt dat, indien een Inschrijver zich voor het voldoen aan de kerncompetenties (referentieopdrachten) beroept op de bekwaamheid van een derde, deze derde ook daadwerkelijk moet worden ingezet voor de uitvoering van het betreffende deel van de Opdracht van de gemeente.
24	Eisen aan onafhankelijk deskundige	Bij alle drie de certificeringseisen biedt u de mogelijkheid van gelijkwaardige maatregelen, waarbij de beschrijving geverifieerd moet zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring, met een verklaring van die deskundige. Kunt u concretiseren aan welke eisen deze deskundige moet voldoen, bijvoorbeeld of een geaccrediteerde certificerende instelling vereist is dan wel of een aantoonbaar gekwalificeerd adviseur of auditor volstaat, en kunt u aangeven welke onderwerpen de beschrijving minimaal moet bevatten om als gelijkwaardig te worden aangemerkt?	1. Eisen aan de onafhankelijk deskundige derde: de deskundige derde die de beschrijving van de gelijkwaardige maatregelen verifieert, dient: - Volledig functioneel en financieel onafhankelijk te zijn van de inschrijvende organisatie; - Aantoonbaar deskundig en gekwalificeerd te zijn op het desbetreffende vakgebied (bijvoorbeeld een geaccrediteerde certificerende instelling, of een gecertificeerd lead auditor / registerauditor op het betreffende normenkader). De verificatie dient te blijken uit een door deze deskundige ondertekende schriftelijke verklaring, waarin de deskundige verklaart dat het beschreven managementsysteem en de getroffen maatregelen daadwerkelijk in de organisatie zijn geïmplementeerd en minimaal gelijkwaardig zijn aan het geëiste certificeringsniveau. 2. Minimale inhoud van de beschrijving van gelijkwaardige maatregelen Ten aanzien van Kwaliteitsborging (§ 4.2.1 - ISO 9001): - Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd in beleid, vastgesteld door de directie en operationeel uitgedragen (bijv. via een kwaliteitshandboek); - Aanwezigheid en aantoonbare naleving van procedures inzake dienstverlening, beheer van documenten/middelen en continue verbetering; - Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus (meten, analyseren en verbeteren van kwaliteitsniveaus); - Uitvoering van een periodieke, onafhankelijke externe audit op de naleving van de kwaliteitsprocedures; - Klantgerichte processen ter borging dat klantbehoeften structureel worden geïdentificeerd en verwerkt in de bedrijfsvoering. Ten aanzien van Milieubeheer (§ 4.2.2 - ISO 14001): - Milieubeleid is organisatiebreed verankerd, goedgekeurd door de directie en actief uitgedragen; - Volledig inzicht in de voor de bedrijfsvoering relevante milieuwet- en regelgeving en borging van de naleving daarvan; - Inzicht in de milieu-impact van de bedrijfsactiviteiten (zoals energieverbruik, hardware-levenscyclus en datacenter-efficiëntie) en concrete plannen/doelstellingen om deze impact te reduceren; - Aanwezigheid van periodieke, onafhankelijke controle en rapportage over de naleving van het milieubeleid. Ten aanzien van Informatiebeveiliging (§ 4.2.3 - ISO 27001): - Een Information Security Management System (ISMS) dat organisatiebreed is ingebed en periodiek door de directie wordt getoetst; - Een actuele risicoanalyse en een bijbehorende Verklaring van Toepassing (VvT / Statement of Applicability), waarin de van toepassing zijnde beheersmaatregelen (controls) zijn vastgelegd; - Gedocumenteerde en operationele beveiligingsprocedures voor o.a. toegangsbeveiliging, encryptie, incidentmanagement, logging & monitoring, patchbeheer en continuïteitsborging; - Periodieke onafhankelijke externe audits en/of penetratietests (pentests) op de effectiviteit van de genomen beveiligingsmaatregelen.
25	Inhoud in bijlage 10	Het invulformulier Binaire wensen bevat naast de tabbladen Voorblad, Schrijfwijzer en Binaire wensen ook de verborgen tabbladen 'PvE - Content', 'PvE - Techniek en beheer' en 'Overzicht oplossen verstoringen'. De eerste twee tabbladen bevatten eisen die geen betrekking hebben op een WFM-applicatie, maar op een website- en CMS-omgeving van de gemeente Hilversum, waaronder in cel B3 van 'PvE - Content' de tekst "Leverancier bouwt de hoofdstuk hiversum.nl volgens het interactiedesign ontworpen door Eend" en in cel B6 van 'PvE - Techniek en beheer' de eis "Het CMS biedt de mogelijkheid tot het embedden van de afsprakenmodule van Timeblock". Beide tabbladen dragen in kolom D bovendien de kop 'Adviseur / eigenaar / Hilversum'. Kunt u voor de zekerheid bevestigen dat uitsluitend het tabblad 'Binaire wensen' met de elf wensen uit bijlage 7 wordt beoordeeld, en kunt u een gecorrigeerde versie van bijlage 10 publiceren waarin de niet ter zake doende tabbladen zijn verwijderd?	Dank voor uw oplettendheid. De gemeente heeft geconstateerd dat Bijlage 10 (Invulformulier Binaire wensen WFM) abusievelijk enkele verborgen tabbladen bevatte. Deze drie tabbladen zijn inmiddels verwijderd. Het gewijzigde bestand is als 'Bijlage 10 - Invulformulier Binaire wensen WFM v1.1d' bij deze Nota van Inlichtingen (ronde 1) op TenderNed gepubliceerd. Inschrijvers dienen gebruik te maken van deze nieuwe versie.
26	Spanning tussen eis 50 en eis 203 over AI	Eis 50 verplicht de Applicatie tot een aanvullende toekomstbestendige voorspelmethodiek met minimaal 1 van de onderstaande (of gelijkwaardige) methodes: ARIMA/SARIMA, Exponential Smoothing of Deep Learning (en andere AI-methodieken), en paragraaf 4.2.6 vraagt de gekozen methode in de aanbestedingsbrief te vermelden. Eis 203 bepaalt daarentegen dat AI-functionaliiteit vooraf door de Opdrachtgever moet worden getoetst, zonder uitdrukkelijke toestemming niet in de Applicatie mag worden verwerkt en optioneel moet blijven. Kunt u verduidelijken hoe deze eisen zich tot elkaar verhouden, en bevestigen dat het aanbieden van een op AI gebaseerde voorspelmethodiek onder eis 50 niet leidt tot strijdigheid met eis 203? Eis 51 verlangt bovendien dat de Applicatie automatisch de best presterende forecast of combinatie van forecasts selecteert, terwijl eis 203 voorschrijft dat AI-functionaliiteit optioneel moet blijven. Kunt u tevens bevestigen dat standaard in de Applicatie geïntegreerde voorspelmodellen, waarvan de dataopslag conform eis 168 binnen de Europese Economische Ruimte plaatsvindt, niet onder de beperking van eis 203 vallen?	Eis 50 en 203 zijn niet strijdig met elkaar, maar aanvullend. Wij kunnen niet bevestigen dat door de Opdrachtnemer geïntegreerde modellen niet onder eis 203 vallen omdat wij niet kunnen weten of deze gebruik maken van AI. De Opdrachtnemer is onder eis 203 verplicht gebruik van AI te ontsluiten in de aanbesteding.
27	Reikwijdte archiveringseisen	Paragraaf 2.20 bevat vijftiendertig eisen (269 tot en met 303) over informatiebeheer en archivering, waaronder het toewijzen van bewaartermijnen en archiefacties conform het Utrechts metadatamodel en de vigerende selectielijsten, het bevriezen van informatieobjecten, bulkvermijding met rapportage, integriteitscontrole met hashes en het controleren van informatieobjecten op virussen, wormen en andere schadelijke programma's. Kunt u aangeven op welke gegevens binnen een WFM-applicatie deze eisen concreet zien, en of deze eisen onverkort gelden voor roosters, forecasts en verlofregistraties dan wel uitsluitend voor als archiefwaardig aangemerkte informatieobjecten?	Deze eisen gelden voor als archiefwaardige aangemerkte informatieobjecten. Voor WFM-informatie kan gedacht worden aan informatie die belangrijk is voor de bedrijfsvoering en de verantwoording daarover. De gemeente beschrijft dit in haar selectielijst als volgt: 'Het door het orgaan in een van haar administraties verwerken van aangeleverde, gemelde of geconstateerde gegevens, zonder dat hier een inhoudelijke toetsing bij plaatsvindt'. Hier staat een bewaartermijn van 5 jaar voor. Dit zal verder moeten worden uitgewerkt a.d.h.v. een DPIA en BV-kwalificatie.
28	Hoogte aansprakelijkheidsplafond	Artikel 12.1 van de concept overeenkomst wijkt af van de artikelen 17.3 en 17.4 van de GIBIT 2025 en stelt de aansprakelijkheid op ten hoogste 3.000.000 euro per gebeurtenis en 5.000.000 euro per kalenderjaar. De GIBIT 2025 hanteert 1.250.000 euro per gebeurtenis voor personeels- en zaakschade en voor overige schade tweemaal de jaarvergoeding, met per kalenderjaar respectievelijk tweemaal 1.250.000 euro en viermaal de jaarvergoeding. Kunt u toelichten waarom voor deze Opdracht wordt afgeweken van het gemeentelijke standaardkader, en bent u bereid artikel 12.1 in overeenstemming te brengen met de artikelen 17.3 en 17.4 van de GIBIT 2025?	De gemeente is bereid tegemoet te komen aan het verzoek van Inschrijver en de aansprakelijkheidslimieten in artikel 12 van de Conceptovereenkomst te verlagen. Artikel 12.1 van de Conceptovereenkomst wordt gewijzigd en komt als volgt te luiden: 'Artikel 12.1 In afwijking van artikel 17.3 en 17.4 van de Inkoopvoorwaarden is de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid beperkt is tot EUR 1.250.000,- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,- per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.' Deze wijziging is verwerkt in Bijlage 05 – Concept Overeenkomst WFM-applicatie (GIBIT 2025) versie 2, welke als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed is gepubliceerd."
29	Sanctieregime SLA (nog) onbekend	De concept overeenkomst bevat geen boete- of kortingsregeling; artikel 10.11 tot en met 10.13 van de GIBIT 2025 laat de gevolgen van het niet halen van Service Levels over aan de Overeenkomst en/of de Service Level Agreement en maakt een malusregeling of service credits afhankelijk van nadere afspraken tussen partijen. Eis 211 bepaalt dat de SLA pas tijdens de implementatieperiode wordt opgesteld op basis van het Programma van Eisen en Wensen. Kunt u aangeven welke uitgangspunten u voor de malusregeling of de service credits hanteert, of een concept-SLA beschikbaar stellen, zodat Inschrijvers het sanctierisico kunnen beprijzen?	De gemeente bevestigt dat er voor deze Overeenkomst en de daarop gebaseerde Service Level Agreement (SLA) geen bonus-/malusregeling of systeem van service credits van toepassing is. De SLA die conform eis 211 van het Programma van Eisen en Wensen tijdens de implementatieperiode wordt opgesteld, dient ter concretisering en operationele borging van de o.a. in paragraaf 2.10, 2.11 en 2.12 van het Programma van Eisen en Wensen gestelde servicelevels en het ingediende beheer- en onderhoudsplan. Bij het eventueel niet nakomen van de overeengekomen Service Levels zijn de reguliere bepalingen omtrent nakoming, verzuim en aansprakelijkheid van de Overeenkomst en de toepasselijke GIBIT 2025-voorwaarden van toepassing.
30	Oplostijd van 8 uur bij P1	Eis 240 bepaalt dat voor Priority 1 storingen een definitieve oplossing binnen acht uur moet worden gerealiseerd, terwijl eis 239 al voorziet in een workaround binnen vier uur en eis 230 bepaalt dat de servicedesk minimaal bereikbaar moet zijn tijdens kantooruren, maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur. Eis 238 stelt de responsijd voor Priority 1 op maximaal één uur en eis 231 garandeert de bereikbaarheid via een storingsnummer voor Priority 1 eveneens uitsluitend tijdens kantooruren. Kunt u bevestigen dat de termijn van acht uur wordt gerekend in kantooruren, en kunt u bevestigen dat het hier een inspanningsverplichting betreft voor zover de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, bijvoorbeeld bij een storing bij een gekoppelde applicatie of bij de hostingprovider?	Ja, de gemeente bevestigt beide punten.
31	Brancheparagraaf ICT-sector	Eis 14 bepaalt dat de Opdrachtnemer binnen de social return-verplichting de brancheparagraaf gericht op de ICT-sector toepast, "conform gemeentelijk standaardbeleid/inkoopApplicatieKit". Deze brancheparagraaf is niet als bijlage bijgevoegd; de term komt in de aanbestedingsstukken uitsluitend in eis 14 voor en wordt noch in bijlage 1 (Handleiding Social Return) noch in paragraaf 1.3 van de Inschrijvingsleidraad genoemd. Kunt u de brancheparagraaf ICT publiceren of aangeven waar deze te raadplegen is, en toelichten hoe deze zich verhoudt tot de bouwblokken en inspanningswaarden uit bijlage 1?	De gemeente bevestigt dat de toelichting op de brancheparagraaf ICT abusievelijk ontbrak in de Inschrijvingsleidraad. Paragraaf 1.3 van de Inschrijvingsleidraad wordt aangevuld met de volgende tekst ten aanzien van de brancheparagraaf ICT: "Brancheparagraaf ICT-sector: Wij doen op u een beroep om bij de realisatie van de 5% Social Return-verplichting aansluiting te zoeken bij Utrechtse maatschappelijke, sectorgerichte initiatieven. Denk hierbij aan samenwerking met initiatieven zoals de U-Tech Community en de MKB Werkplaats. Voor de actuele mogelijkheden verwijzen wij tevens naar de Handleiding en Menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn." Verhouding tot bouwblokken en inspanningswaarden: De brancheparagraaf vormt een sectorspecifieke invulling binnen de bestaande methodiek en komt niet in de plaats van de bouwblokkenmethode uit Bijlage 1 (Handleiding Social Return). De uiteindelijke weging, waardering en invulling van deze activiteiten worden conform eis 16 van het Programma van Eisen en Wensen na gunning in een maatwerkgesprek met de adviseur Social Return nader afgestemd en vastgelegd in een Plan van Aanpak Social Return. Zie de gewijzigde Inschrijvingsleidraad WFM-applicatie versie 1.1d, waarin deze tekst in paragraaf 1.3 is verwerkt.

32	Aantal gebruikers: 250 versus 280	In paragraaf 1.1.7 van de Inschrijvingsleidraad worden de gebruikers van de WFM-applicatie beschreven als circa 250 ingeroosterde medewerkers, circa 10 planners, forecasters en trafficers, ongeveer 5 functioneel beheerders en 15 leidinggevenden en coördinatoren; samen circa 280 gebruikers. Regel B1 van het invulformulier tarieven (bijlage 11, tabblad 'Inschrijfstaat WFM-applicatie') rekent echter met een vast aantal van 250 gebruikers over 113 maanden, en eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen noemt een gemiddeld aantal van 250 licenties bij start van de Overeenkomst, binnen een bandbreedte van 150 tot geschat 350 licenties. Kunt u bevestigen of het aantal van 250 alle gebruikersgroepen omvat, dus inclusief de planners, forecasters, trafficers, functioneel beheerders, leidinggevenden en coördinatoren, of dat naast de circa 250 ingeroosterde medewerkers nog circa 30 aanvullende licenties nodig zijn, en kunt u aangeven welk aantal gebruikers wij bij het invullen van regel B1 als uitgangspunt moeten nemen?	De gemeente bevestigt dat het totale aantal gebruikers conform paragraaf 1.1.7 van de Inschrijvingsleidraad circa 280 personen bedraagt. Dit omvat alle gebruikersgroepen gezamenlijk: 250 ingeroosterde medewerkers en 30 medewerkers verdeeld over planning, functioneel beheer en leidinggevenden/coördinatoren. Naar aanleiding van uw vraag en vraag 33 is het prijzenblad hierop aangepast. In Bijlage 11 - Invulformulier tarieven WFM v1.1d is regel B1 uitgesplitst naar de vier gebruikersrollen met een gezamenlijk rekenvolume van 280 gebruikers: - Kosten dienst per ingeroosterde medewerker: 250 (113 maanden); - Kosten dienst per planners/forecasters/trafficers: 10 (113 maanden); - Kosten dienst per functioneel beheerder: 5 (113 maanden); - Kosten dienst per leidinggevende / coördinator: 15 (113 maanden). - Totaal: 280 licenties/gebruikers. Aanpassingen in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage 07 v1.1d): Ter verduidelijking en om alle documenten volledig met elkaar in lijn te brengen, zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd in Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.1d: - Eis 26 (Tarieven en financieel kader): De bandbreedte en het startaantal zijn verduidelijkt en in lijn gebracht met het totale aantal gebruikers van 280. De absolute ondergrens is vastgesteld op 180 licenties, de bovengrens wordt geschat op 380 licenties, en het gemiddeld aantal licenties bij start van de Overeenkomst is vastgesteld op 280 licenties. - Eis 175 (Prestaties): De gelijktijdige gebruikersperformance is verduidelijkt naar de totale gebruikerspopulatie: 'De Applicatie moet niet waarneembaar trager worden in gebruik bij simultaan in gebruik zijn door grofweg 280 gebruikers.' Aanpassing in de Conceptovereenkomst (Bijlage 05 versie 2): In lijn met bovenstaande is tevens artikel 16.9 van Bijlage 05 – Concept Overeenkomst WFM-applicatie (GIBIT 2025) versie 2 aangepast: 'Artikel 16.9 Binnen de Overeenkomst wordt een bandbreedte gehanteerd waarbinnen op- en afschaling van de afgenomen Licenties mogelijk is. De absolute ondergrens van de af te nemen licenties bedraagt 180 licenties en de bovengrens wordt geschat op 380 licenties. Het gemiddeld aantal licenties is bij start van de Overeenkomst 280 licenties.' Rekenwaarde TCO vs. werkelijke afname: Het aantal van 280 gebruikers in onderdeel B1 fungeert uitsluitend als objectieve en transparante rekenwaarde voor het bepalen van de inschrijfprijs Total Cost of Ownership (Gunningscriterium 5 - Prijs). Aan dit rekenvolume kunnen geen vaste afname- of omzetgaranties worden ontleend. Facturatie en verrekening vinden plaats conform artikel 16.8 en 16.9 van de Conceptovereenkomst op basis van de werkelijk actieve licenties. De gewijzigde documenten Bijlage 11 – Invulformulier tarieven WFM v1.1d, Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.1d en Bijlage 05 – Concept Overeenkomst WFM-applicatie versie 2 zijn als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. Inschrijvers dienen gebruik te maken van de nieuwe versies.
33	Eén licentietype of meerdere?	Regel B1 van bijlage 11 (Invulformulier tarieven WFM, tabblad 3 'Inschrijfstaat WFM-applicatie') voorziet in één prijs per gebruiker per maand voor alle af te nemen licenties, terwijl paragraaf 1.1.7 van de Inschrijvingsleidraad verschillende gebruikersgroepen onderscheidt: ingeroosterde medewerkers met medewerkerseffservice, planners, forecasters en trafficers, functioneel beheerders en leidinggevenden. Kunt u bevestigen dat de gemeente voor alle gebruikersgroepen één uniform licentietype tegen één prijs per gebruiker per maand verlangt, of dat onderscheid tussen licentietypen is toegestaan, en zo ja op welke wijze dat onderscheid in regel B1 moet worden verwerkt nu het formulier niet mag worden gewijzigd?	De gemeente bevestigt dat het Inschrijvers is toegestaan om onderscheid te maken in de maandelijkse tarieven tussen de verschillende gebruikersgroepen/licentietypen. Zie het antwoord op vraag 32.
34	Buddy-relatie in de roostergeneratie	In eis 104 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 13) is opgenomen dat de Applicatie het mogelijk moet maken een buddy-relatie vast te leggen tussen een ervaren medewerker en één of meerdere nieuwe medewerkers voor een vooraf gedefinieerde periode. Uit eis 105 leiden wij af dat daarbij geen automatische capaciteitsreductie wordt toegepast tenzij dit expliciet wordt ingesteld, en uit eis 106 dat de relatie zichtbaar moet zijn in het rooster en raadpleegbaar voor WFM en managers. Deze eisen zeggen echter niets over de rol van de buddy-relatie in de roostergeneratie zelf. Kunt u verduidelijken of de buddy-relatie uitsluitend administratief moet worden vastgelegd en zichtbaar moet zijn, of dat de Applicatie deze relatie ook actief moet meenemen in de (automatische) roostergeneratie, bijvoorbeeld door buddy en medewerker gedurende de betreffende periode op dezelfde tijden, activiteiten en locaties in te roosteren, en zo ja welke planningsregels daarbij moeten worden toegepast?	Zie het antwoord op vraag 9. Dit moet met de roostergeneratie mee te nemen zijn. De Opdrachtnemer wordt geacht hier zelf regels voor te formuleren.
35	Werking scenario-analyse skills	Eis 124 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 15) verlangt scenario-analyses waarbij een skill voor een geselecteerde groep medewerkers tijdelijk wordt verwijderd, waarna de impact op servicenormen en bezettingsgraad wordt berekend, en bepaalt dat de resultaten voorafgaand aan het doorvoeren van wijzigingen inzichtelijk worden gepresenteerd. Kunt u bevestigen dat de scenario-analyse de daadwerkelijke skillregistratie en het gepubliceerde rooster ongemoeid laat en dat het resultaat uitsluitend een berekende prognose betreft? Kunt u daarnaast aangeven of de analyse betrekking heeft op één skill tegelijk of op meerdere skills gelijktijdig, en welke servicenormen als bedoeld in eis 124 onder a hierbij als referentie gelden?	De gemeente kan bevestigen dat de analyse het rooster zelf ongemoeid zal moeten laten. De intentie is om te zien wat het effect is wanneer je een medewerker (of groep medewerkers) van een skill af zou halen. Hierbij is het niet alleen van belang wat het met die bewuste skill zou doen, maar ook wat het effect op de gehele afdeling is. Met de servicenormen bedoelen we het percentage van calls dat beantwoord wordt binnen 30 seconden.
36	Factoren voor inzetbaarheid	In het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7) bepaalt eis 128 (bladzijde 16) dat de Applicatie inzichtelijk moet maken dat "deze factoren" zijn toegepast in de berekeningen. Wij begrijpen dat dit hiermee wordt verwezen naar de in eis 127 (bladzijde 15 en 16) bedoelde factoren die invloed hebben op inzetbaarheid en productiviteit. Kunt u bevestigen dat dit juist is en nader specificeren aan welke factoren de Opdrachtgever hierbij denkt? Kunt u daarbij enkele representatieve voorbeelden geven en toelichten op welke wijze deze factoren geacht worden door te werken in capaciteitsberekeningen, forecasting, roosteroptimalisatie en servicelevelberekeningen?	Dat is correct. Eis 128 grijpt terug naar eis 127. Inschrijver kan hierbij denken aan nieuwe medewerkers die in beginsel minder vaardig zijn dan ervaren krachten. Dit zou dan in de forecast en capaciteitsberekening meegenomen moeten worden (bv. dmv hogere AHT).
37	Doelgroep keyusers	In eis 146 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 17) vraagt u een praktijkgerichte opleiding voor "keyusers (circa 15) van het KCC en Burgerzaken". De term keyuser wordt in de aanbestedingsstukken niet gedefinieerd. Kunt u verduidelijken welke functies en rollen tot deze groep behoren, en betreft dit bijvoorbeeld leidinggevenden en coördinatoren die naast hun reguliere rol gebruikmaken van medewerkerseffservice?	Key-users zijn medewerkers die vanwege hun kennis en ervaring met het systeem fungeren als eerste aanspreekpunt voor collega's bij vragen over het gebruik van de applicatie. Zij maken zelf gebruik van het systeem vanuit de rol van medewerker (selfservice) en hebben geen leidinggevende verantwoordelijkheden. Hun rol is gericht op ondersteuning en kennisdeling binnen het team.
38	Reikwijdte actualisatie trainingsmateriaal	In het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7) bepaalt eis 160 (bladzijde 18) dat online trainingsmaterialen beschikbaar moeten worden gesteld uiterlijk 5 werkdagen na "updates of wijzigingen". Eis 159 beperkt de verplichting tot aanvullende opleidingen daarentegen uitsluitend tot significante updates of wijzigingen, en eis 222 rekent ook patches en aanpassingen aan wit- en regelgeving tot adaptief onderhoud. Kunt u bevestigen dat de termijn van 5 werkdagen in eis 160 eveneens uitsluitend geldt bij significante, functionele wijzigingen die gevolgen hebben voor de werkwijze van gebruikers en niet bij technische updates, patches, configuratiewijzigingen en kleinere releases, en kunt u aangeven of uitsluitend het materiaal dat betrekking heeft op de gewijzigde functionaliteit hoeft te worden geactualiseerd?	De gemeente bevestigt dat de actualisatieplicht van trainingsmaterialen uitsluitend van toepassing is op significante, functionele wijzigingen in de gebruikersinterface of in gebruikersprocessen die direct gevolgen hebben voor de werkwijze van de medewerkers. Technische updates, reguliere patches, configuratiewijzigingen en onderliggende bugfixes vallen hier buiten. Tevens geldt dat uitsluitend het materiaal dat betrekking heeft op de gewijzigde functionaliteit geactualiseerd hoeft te worden. Ter verduidelijking wordt eis 160 van het Programma van Eisen en Wensen gewijzigd en als volgt vastgesteld: 'Eis 160. Bij significante functionele releases of wijzigingen in de gebruikersinterface en/of werkprocessen van gebruikers stelt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na livegang van de betreffende release het geactualiseerde online trainings- en instructiemateriaal beschikbaar voor de gewijzigde functionaliteit.' Zie Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie versie 1.1d, waarin deze wijziging is verwerkt. Dit document is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
39	Facturering bij vertraging buiten onze invloedssfeer	In eis 24 onder a) van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 6), woordelijk herhaald in artikel 16.7 onder a) van de concept overeenkomst (bijlage 5), is bepaald dat Opdrachtnemer in afwijking van artikel 11.2 van de GIBIT 2025 de vergoedingen voor implementatie- en migratiekosten voor 100% na de Integratie Acceptatieprocedure factureert. Artikel 7.6 van de GIBIT 2025 bepaalt dat, indien een Acceptatieprocedure niet slaagt door afhankelijkheid van derde partijen en Opdrachtnemer aantoonde dat dit hem niet toerekenbaar is, er geen sprake is van een Gebrek en de procedure voor het overige wordt vervolgd; welk gevolg dat heeft voor het moment van facturering blijft onduidelijk. Kunt u bevestigen dat, indien de Integratie Acceptatie vertragings oploopt door oorzaken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zoals vertragings bij de koppeling met STORM of SAP HCM Successfactors, kan worden gefactureerd op basis van behaalde mijlpalen, dan wel subsidiair dat het aan Opdrachtnemer toerekenbare deel van de implementatie- en migratiekosten betaalbaar wordt gesteld met inachtneming van artikel 7.6 van de GIBIT 2025 en de betalingstermijn van artikel 16.12 van de concept overeenkomst?	Het uitgangspunt van de gemeente blijft ongewijzigd. Conform artikel 16.7 onder a) van de Overeenkomst en eis 24 onder a) van het Programma van Eisen en Wensen worden de implementatie- en migratiekosten in beginsel voor 100% gefactureerd na succesvolle afronding van de Integratie Acceptatieprocedure. Facturatie op basis van vooraf vastgestelde tussentijdse mijlpalen wordt niet toegestaan. Indien de Integratie Acceptatieprocedure echter vertragings oploopt door omstandigheden die aantoonbaar niet toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer (zoals een vertragings veroorzaakt door de Opdrachtgever of door derden als bedoeld in artikel 7.6 van de GIBIT 2025): 1. Wordt het niet kunnen afronden van het betreffende onderdeel niet als een toerekenbaar Gebrek van de Opdrachtnemer aangemerkt; 2. Wordt de acceptatie voor de overige, wel functionerende onderdelen onverminderd voortgezet; 3. Zullen Partijen conform artikel 7.6 sub ii van de GIBIT 2025 in goed overleg treden over de ontstane situatie. Indien de vertragings van substantiële duur is en de overige onderdelen met succes zijn beproefd en geaccepteerd, kan in redelijkheid worden overeengekomen om over te gaan tot een partiële acceptatie, waarbij het reeds goedgekeurde en aan Opdrachtnemer toerekenbare deel van de implementatie- en migratiekosten naar rato gefactureerd mag worden.
40	Tariferegime bij toerekenbare vertragings	In het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 5) bepaalt eis 19 dat de implementatie- en migratieprijs vaststaat en bepaalt eis 21 dat de all-in tarieven, in afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2025, vaststaan tot 31 december 2028; beide keren woordelijk terug in de artikelen 16.2 en 16.4 van de concept overeenkomst (bijlage 5). Eis 20 bepaalt daarnaast dat Opdrachtgever geen overschrijdingen achteraf accepteert en eis 23 dat tarieven die niet in het invulformulier tarieven zijn genoemd niet in rekening kunnen worden gebracht. Kunt u verduidelijken welk tariefregime van toepassing is indien de implementatie vertragings oploopt door omstandigheden die aantoonbaar aan Opdrachtgever of aan door Opdrachtgever ingeschakelde derden zijn toe te rekenen en daardoor aanvullende werkzaamheden van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn, en kunt u bevestigen dat dergelijke werkzaamheden kwalificeren als meerwerk in de zin van artikel 11.4 van de GIBIT 2025 dan wel als Nadere opdracht in de zin van artikel 10 van de concept overeenkomst, te vergoeden tegen de door Inschrijver in onderdeel C1 van bijlage 11 opgegeven uren tarieven?	Allereerst, zie de antwoorden op de vragen 39 en 53. Het uitgangspunt van de gemeente is als volgt: 1. Fixed price implementatie: conform eis 19 en 20 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.2 en 16.3 van de Overeenkomst is de implementatie- en migratieprijs een vaste prijs (fixed price) en worden reguliere overschrijdingen achteraf niet geaccepteerd. Alle werkzaamheden die nodig zijn voor een volledige, werkende en geaccepteerde oplevering vallen onder deze vaste prijs. 2. Aanvullende werkzaamheden door toedoen van Opdrachtgever: indien er tijdens het implementatietraject aantoonbaar extra werkzaamheden noodzakelijk zijn die het rechtstreeks gevolg zijn van omstandigheden die volledig en toerekenbaar aan de Opdrachtgever (of aan door de Opdrachtgever ingeschakelde derden) te wijten zijn, kunnen deze werkzaamheden kwalificeren voor een Nadere opdracht als bedoeld in artikel 10 van de Overeenkomst (en artikel 11.4 van de GIBIT 2025). 3. Voorwaarden en tarieven: dergelijke werkzaamheden mogen uitsluitend worden aangevangen na voorafgaande schriftelijke offerteaanvraag en schriftelijke acceptatie/opdrachtverstreking door de Opdrachtgever (zie eisen 31 t/m 34 van het PvE). Voor deze werkzaamheden zijn de uren tarieven van toepassing zoals door Inschrijver opgenomen in onderdeel C1 van Bijlage 11 (Invulformulier tarieven WFM). Conform artikel 16.4 van de Overeenkomst staan deze tarieven vast tot en met 31 december 2028.
41	Minimale afname en bovengrens licenties	In eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 6), woordelijk herhaald in artikel 16.9 van de concept overeenkomst (bijlage 5), bedraagt de absolute ondergrens van de af te nemen licenties 150 en wordt de bovengrens "geschat op 350 licenties", waarbij het gemiddeld aantal licenties bij start van de Overeenkomst 250 bedraagt. Eis 25 biedt daarnaast de mogelijkheid gedurende de Overeenkomst licenties toe te voegen of stop te zetten. Kunt u bevestigen dat gedurende de looptijd uitsluitend de ondergrens van 150 licenties als minimale afname geldt en dat aan het startaantal van 250 licenties, waarmee regel B1 van bijlage 11 over 113 maanden rekent, geen minimale afname- of omzetgarantie kan worden ontleend, en kunt u bevestigen dat de geschatte bovengrens van 350 licenties geen absoluut plafond vormt?	De gemeente verduidelijkt en bevestigt de bandbreedte, het startaantal en de afnamesystematiek van de licenties als volgt: Aangepaste bandbreedte en startaantal (180 – 280 – 380 licenties): Zoals reeds toegelicht in het antwoord op vraag 32, zijn de aantallen in eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage 07 v1.1d) en artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst (Bijlage 05 versie 2) gewijzigd en in lijn gebracht met de totale gebruikerspopulatie van circa 280 gebruikers: -De absolute ondergrens (minimale afname) bedraagt 180 licenties; - Het gemiddeld startaantal bij aanvang van de Overeenkomst is vastgesteld op 280 licenties; - De bovengrens wordt geschat op 380 licenties. Minimale afnameverplichting (ondergrens van 180 licenties): Conform eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst geldt uitsluitend de ondergrens van 180 licenties als de gegarandeerde minimale contractuele afname per maand gedurende de operationele exploitatieperiode (vanaf integrale acceptatie). Geen afname- of omzetgarantie op het startaantal (280 licenties): Het aantal van in totaal 280 gebruikers (uitgesplitst in onderdeel B1 van Bijlage 11 v1.1d: 250 ingeroosterde medewerkers, 10 planners/trafficers, 5 beheerders en 15 leidinggevenden/coördinatoren) betreft het indicatieve startaantal. In het Invulformulier tarieven fungeert dit volume uitsluitend als fictieve rekenwaarde voor een objectieve en transparante vergelijking van de inschrijfprijzen (Total Cost of Ownership onder Gunningscriterium 5). Aan dit rekenvolume kan door de Inschrijver geen vaste afname- of omzetgarantie worden ontleend. Facturatie en maandelijkse op- en afschaling vinden plaats conform artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst en eis 25 van het Programma van Eisen en Wensen. Bovengrens (geschat op 380 licenties) en flexibiliteit: De indicatieve bandbreedte tot circa 380 licenties beschrijft de voorziene operationele op- en afschalingsruimte binnen de huidige scope. Mocht de gemeente gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluiten de WFM-applicatie breder in te zetten (bijvoorbeeld conform de herzieningsclausule in paragraaf 1.1.8 van de Inschrijvingsleidraad naar andere afdelingen of locaties), dan vormt het aantal van 380 licenties geen absoluut plafond, mits deze uitbreiding plaatsvindt tegen de in onderdeel B1 van het Inschrijfformulier tarieven overeengekomen maandtarieven per licentietype.
42	Licenties tijdens de implementatieperiode	Eis 24 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 6) bepaalt onder b) dat de vergoeding voor jaarlijkse exploitatiekosten 100% vooraf wordt gefactureerd, met de toevoeging dat voor alle onderdelen geldt dat deze niet gerekend mogen worden tijdens de implementatieperiode maar pas na de Integratie Acceptatieprocedure. Eis 227 (bladzijde 25) verlangt daarnaast dat Opdrachtgever minimaal over toegang tot een acceptatie- en productieomgeving beschikt, terwijl het invulformulier tarieven (bijlage 11) geen regel kent voor test-, acceptatie- of trainingslicenties. Kunt u bevestigen dat eis 24 onder b) uitsluitend het moment van facturering regelt, en kunt u aangeven op welke regel van bijlage 11 de licenties voor de test-, acceptatie- en trainingsomgeving gedurende de implementatieperiode moeten worden opgenomen?	Zie eerst het antwoord op vraag 32. In Bijlage 11 - Invulformulier tarieven WFM v1.1d is bij B1 een invulveld voor functioneel beheer toegevoegd. De Inschrijver kan hierin desgewenst de kosten voor het beschikbaar stellen van een test/acceptatie-omgeving opnemen. De gemeente bevestigt dat eis 24 onder b van het Programma van Eisen en Wensen (en artikel 16.7 onder b van de Conceptovereenkomst) uitsluitend het moment van facturering regelt. Structurele exploitatie- en gebruikerslicentiekosten (onderdeel B van het invulformulier) zijn pas verschuldigd en factureerbaar na succesvolle afronding van de Integratie Acceptatieprocedure (beoogd per 1 september 2027). Tussentijdse exploitatiekosten tijdens de implementatieperiode zijn niet toegestaan.
43	Formaat en verantwoordelijkheid datamigratie	Eis 210 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 23) bepaalt dat relevante gegevens van de afgelopen twee jaar uit de huidige applicatie moeten worden gemigreerd naar de nieuwe Applicatie. Kunt u specificeren in welk formaat deze gegevens worden aangeleverd, bijvoorbeeld als geschoonde CSV- of database-export, en om welke gegevenssoorten en welk volume het gaat? Kunt u daarnaast, geleid op de artikelen 6.2 en 6.3 van de GIBIT 2025 waarin Conversie en Migratie tot de verplichtingen van de Leverancier worden gerekend, verduidelijken hoe de verantwoordelijkheid is verdeeld voor het opschonen en de datakwaliteit van de door de gemeente aan te leveren bronbestanden, nu eis 19 bepaalt dat de migratieprijs vaststaat en eis 20 geen overschrijdingen achteraf toestaat?	Dit wordt tijdens de implementatiefase nader bepaald in overleg met de Opdrachtnemer en de huidige leverancier.
44	Koppeltechniek en kosten van derden	Eis 195 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7, bladzijde 22) verlangt een geautomatiseerde koppeling met de telefonie-applicatie STORM door middel van REST-API, terwijl de eisen 197 (Orchestra) en 198 (Successfactors) uitsluitend bepalen dat de Applicatie kan worden gekoppeld en bijlage 13 naast RESTful APIs ook sFTP-bestandsuitwisseling als scenario noemt. Kunt u per koppeling bevestigen welke koppeltechniek verplicht is? Kunt u daarnaast bevestigen dat eventuele licentie-, ontwikkel- en consultancykosten van de betrokken derden, zoals de leveranciers van STORM, Orchestra en SAP HCM Successfactors, rechtstreeks door de gemeente worden gedragen en dat de benodigde omgevingen tijdig beschikbaar zijn voor de testfase, nu artikel 7.3 van de GIBIT 2025 de verdeling van de kosten pas bij nadere afspraak regelt en eis 199 bepaalt dat Opdrachtnemer en gemeente gezamenlijk afspraken maken met de beheerder van de voorziening?	Kosten van derden ligt bij de gemeente. In principe alleen REST APIs tenzij de functionaliteit niet via REST API beschikbaar is en alleen via bestandsuitwisseling kan. Kosten voor de dienstverlening van Opdrachtnemer zijn inbegrepen. Eventuele licentiekosten van derde partijen die rechtstreeks door de leveranciers worden gerekend vallen buiten de Inschrijving. Als toegezegde functionaliteit niet toereikend is, zijn de kosten voor de leverancier. We hebben de voorkeur dat de applicatie in principe alles via REST kan ontsluiten: operationele en bulk APIs.
45	GIBIT 2025	GIBIT 33: Artikel 33 Archivering is niet van toepassing aangezien er geen bestanden worden opgeslagen in het systeem en het systeem geen documentmanagementsysteem is. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, er worden daadwerkelijk wel data en gegevens opgeslagen in het systeem. Hierop zijn de bewaartermijnen en beheervoorwaarden van de gemeente van toepassing.
46	GIBIT 2025	GIBIT artikel 29: Betrekking tot artikel 29: In 29.1 staat: "Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, dan wel een bestaand exit-plan bijwerken. In het exit-plan wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de in dit artikel beschreven werkzaamheden. Artikel 6.4 en 6.5 zijn van overeenkomstige toepassing op het exit-plan."	De gemeente verduidelijkt het opstellen en uitvoeren van het Exit-plan als volgt: - Initiële opstelling en regulier onderhoud: conform artikel 11 van de Conceptovereenkomst en de eisen 35 en 36 van het Programma van Eisen en Wensen stelt Opdrachtnemer uiterlijk op 31 december 2027 een deugdelijk Exit-plan op als bedoeld in artikel 29 van de GIBIT 2025. Het opstellen van dit plan en het regulier actueel houden daarvan gedurende de looptijd maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening. Hiervoor is geen aanvullende vergoeding verschuldigd. - Uitvoering van de exit bij contractbeëindiging: voor de daadwerkelijke uitvoering van de exit-werkzaamheden bij het einde van de Overeenkomst gelden de bepalingen uit artikel 29 GIBIT 2025 en de eisen 36 tot en met 41 van het Programma van Eisen en Wensen. De verplichtingen tot tijdige terbeschikkingstelling, overdracht en vernietiging van gemeentelijke data en documentatie conform de eisen 36, 38 en 41 zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven. In geval de gemeente vaststelt dat er sprake is van eventuele aanvullende specifieke migratiewerkzaamheden bij overstap, zal Opdrachtnemer deze uitvoeren conform de afspraken in het vastgestelde Exit-plan en tegen de overeengekomen uren tarieven.

47	GIBIT 2025	GIBIT 19.6: In 19.6 staat: "De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 17), waarbij betaalde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding." De aangegeven opeisbare boete van € 10.000 per overtreding is wat inschrijver betreft buitensporig hoog gezien de aard en omvang van de opdracht, en de gevoeligheid van de op te nemen informatie (medewerkernamen, geplande diensten, etc.) in het systeem, en gezien het feit dat inschrijver hier zich niet voor kan verzekeren zoals bij aansprakelijkheid wel het geval is. Kan Aanbestedende partij akkoord gaan met een maximale boete van € 2.500,- per overtreding, (dit bedrag is meer in verhouding tot de opdracht)? Zo niet, graag toelichten.	Niet akkoord. De gemeente handhaaft de geheimhoudingsbepaling en het daaraan verbonden boetebedrag conform artikel 19.6 van de GIBIT 2025 ongewijzigd. Ter toelichting. Het bedrag van € 10.000,- per overtreding is een standaardbepaling uit de GIBIT 2025 en dient als een noodzakelijke en effectieve preventieve prikkel ter bescherming van vertrouwelijke (bedrijfs)gegevens en persoonsgegevens van gemeentemedewerkers. Gelet op de gevoeligheid van deze gegevens en de omvang van de Opdracht acht de gemeente dit bedrag proportioneel en passend binnen de gemeentelijke ICT-standaarden. Daarnaast wijst de gemeente erop dat: - De geheimhoudingsverplichting en de boetebepaling volledig wederkerig zijn en derhalve op gelijke wijze gelden voor de Opdrachtgever ter bescherming van vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtnemer; - Artikel 19.6 van de GIBIT 2025 expliciet voorschrijft dat samenhangende overtredingen worden aangemerkt als één (1) overtreding; - Eventueel betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventuele vordering tot daadwerkelijk geleden schade, waardoor cumulatie wordt uitgesloten.
48	GIBIT 2025	GIBIT artikel 15: Is de aanname correct dat alle documentatie in het Nederlands opgesteld dient te zijn?	Deze aanname is slechts gedeeltelijk juist. Conform artikel 15.2 van de GIBIT 2025 geldt het volgende: - Documentatie voor eindgebruikers (waaronder gebruikershandleidingen, instructies voor planners, medewerkers en beheerders, alsmede de digitale kennisbank) dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. - Overige/technische documentatie (zoals API-specificaties, datamodellen en architectuur- of koppelingsdocumentatie) mag tevens in de Engelse taal zijn opgesteld.
49	GIBIT 2025	GIBIT Artikel 10: Is de aanname correct dat de Opleidingen/trainingen van leverancier Nederlandstalig dienen te zijn?	Ja, die aanname is juist. Alle opleidingen, trainingen en bijbehorende opleidingsmaterialen die door de Opdrachtnemer worden verzorgd voor de medewerkers, keyusers, WFM-specialisten en (technisch/functioneel) beheerders van de gemeente Utrecht, dienen volledig in de Nederlandse taal te worden gegeven en opgesteld.
50	GIBIT 2025	GIBIT 10 Is de aanname correct dat de Support/Helppdesk van leverancier Nederlandstalig dient te zijn?	Ja, deze aanname is juist. Conform eis 232 van het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7) en paragraaf 1.1.5 van de Inschrijvingsleidraad dient de support/servicedesk van de Leverancier (zowel telefonisch als per e-mail/ticketsysteem) te allen tijde in het Nederlands te communiceren.
51	GIBIT 2025	GIBIT 8.2: Zie ook opmerking over 8.1. Gezien de aard en omvang van de opdracht is het niet reëel om de bijbehorende kosten van het testen van alle uitgebreide gestelde normen voor rekening van leverancier te laten zijn. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat indien de normenkaders alleen op aanvraag getest dienen te worden, en de bijbehorende kosten voor het testen ervan door leverancier voor rekening zijn van opdrachtgever? Zo niet, graag toelichten waarom.	Nee, de gemeente gaat hiermee niet akkoord. De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de aangeboden SaaS-oplossing voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen, normen en standaarden (waaronder het Programma van Eisen en Wensen en de toepasselijke Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen). Het borgen, verifiëren en aantonen dat de software aan deze normen voldoet, maakt integraal onderdeel uit van de kwaliteitsborging van de Opdrachtnemer en de door de Opdrachtnemer uit te voeren ICT Prestatie. Conform artikel 16.3 van de conceptovereenkomst en eis 20 van het Programma van Eisen en Wensen dienen de ingediende tarieven all-in te zijn. Kosten voor het testen, aantonen en borgen van de conformiteit met de van toepassing zijnde normen en standaarden kunnen dan ook niet afzonderlijk bij de gemeente in rekening worden gebracht.
52	GIBIT 2025	GIBIT 8.1: De gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen zijn niet allemaal en in alle detail benodigd voor de invulling van het gewenste proces met de software van leverancier. Gezien de aard en omvang van de opdracht is het niet reëel om van leverancier te vereisen om te voldoen aan alle gestelde normen in het "Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen". Kan aanbestedende partij akkoord gaan met dat hier redelijk mee omgegaan wordt en dat alleen de Gemeentelijke ICT Normen van toepassing zijn welke binnen de aard en omvang van de opdracht passen? Zo niet, graag toelichten waarom, of alternatief voorstel.	Ja, akkoord. Ter verduidelijking: De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (GIBIT 2025 / VNG) zijn van toepassing voor zover deze relevant en toepasselijk zijn voor de aard, omvang en het overeengekomen gebruik van de gevraagde SaaS WFM-applicatie. De concrete vertaling en invulling van de van toepassing zijnde normen en standaarden (zoals informatiebeveiliging conform BIO/ISO 27001, toegankelijkheid conform WCAG 2.1 AA, interoperabiliteit en SaaS-aansluitvoorwaarden) zijn specifiek vastgelegd in het Programma van Eisen en Wensen (bijlage 7). Aan de in het Programma van Eisen en Wensen gestelde eisen dient te allen tijde onvoorwaardelijk te worden voldaan.
53	GIBIT 2025	GIBIT 6.8: In 6.8 staat: "Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier." Gezien de aard en omvang van de opdracht kan leverancier niet akkoord gaan met bovenstaande. Dit betekent immers dat een aanpassing in het applicatielandschap van opdrachtgever (iets waar leverancier geen invloed op heeft) en de werking van de software van leverancier binnen dat landschap binnen het risico valt van leverancier. Is opdrachtgever akkoord met dat na het uitvoeren van een risicoanalyse (zie 3.4) Leverancier dient aan te kunnen geven of er geen of enkele aanpassingen benodigd zijn in het IT-landschap van aanbestedende partij, en dat eventuele na de risicoanalyse doorgevoerde wijzigingen in het IT-landschap voor risico zijn van Aanbestedende partij? Zo niet, graag toelichten waarom.	Artikel 6.8 van de GIBIT 2025 legt de kosten voor aanpassingen aan het Applicatielandschap uitsluitend bij de Opdrachtnemer indien sprake is van noodzakelijke aanpassingen die de Opdrachtnemer op basis van de verstrekte aanbestedingsdocumenten, de beschreven koppelslakken (zoals STORM, Orchestra en SAP SuccessFactors) en diens professionele deskundigheid had behoren te voorzien. Indien de gemeente ná inschrijving of gedurende de implementatie zelf nieuwe, niet eerder gecommuniceerde wijzigingen doorvoert in haar eigen applicatielandschap die niet voorzienbaar waren op basis van de aanbestedingsdocumenten, dan komen de eventuele daaruit voortvloeiende noodzakelijke aanpassingen en kosten niet voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Dergelijke werkzaamheden zullen in overleg worden opgepakt conform de bepalingen voor Nadere opdrachten (artikel 10 van de Overeenkomst) en/of meerwerk conform artikel 11.4 van de GIBIT 2025.
54	PvE Eis 222	Eis 222: Begrijpen wij eis 222 correct dat Inschrijver gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor het actueel houden en waar nodig aanpassen van de WFM-applicatie aan wijzigingen in de Nederlandse Arbeidstijdenwet, CAO Gemeenten, en de AVG, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever?	Ja, dat klopt voor zowel de implementatiefase als de gehele looptijd van het contract.
55	PvE Eis 168	PvE Eis 168: Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze eis eveneens geldt voor iedere vorm van verwerking en toegang, waaronder technisch beheer, servicedeskondersteuning, monitoring, telemetrie, logging, back-ups, disaster recovery, ontwikkeling, testen en incidentonderzoek? Zo nee, kan opdrachtgever dit nader toelichten?	Eis 168 heeft alleen betrekking op alle applicatiedata. De eis geeft verdere toelichting op persoonsgegevens.
56	PvE Eis 92	PvE Eis 92: Welke beperkingen/regels dienen van toepassing te zijn? Kan aanbestedende partij dit nader toelichten?	Inschrijver kan hierbij denken aan het aantal uren verlof dat vergeven mag worden.
57	PvE	Welke dienstverlening en/of ondersteuning mist Gemeente Utrecht momenteel bij de zittende leverancier? Kan de gemeente per ontbrekend onderdeel aangeven aan welke wensen uit het Programma van Eisen en Wensen dit onderdeel is gerelateerd?	De primaire aanleiding voor onderhavige aanbesteding is het aflopen van de huidige contracttermijn per 1 oktober 2027 (zie paragraaf 1.1.1 van de Inschrijvingsleidraad). Met deze aanbesteding beoogt de gemeente een moderne, toekomstbestendige en integrale SaaS-oplossing voor Workforce Management te contracteren die aansluit bij de actuele en toekomstige gemeentelijke ICT-standaarden en bedrijfsvoering. De gemeente doet geen uitspraken over de prestaties, tevredenheid of individuele dienstverlening van de huidige contractpartner. Alle functionele en niet-functionele behoeften, ambities en doelstellingen van de gemeente zijn objectief, transparant en integraal vastgelegd in de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten, in het bijzonder paragraaf 1.1 van de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage 07). Inschrijvingen worden uitsluitend beoordeeld op de mate waarin zij voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde minimeisen en de kwalitatieve gunningscriteria.
58	PvE	Welke dienstverlening en/of ondersteuning mist Gemeente Utrecht momenteel bij de zittende leverancier? Kan de gemeente per ontbrekend onderdeel aangeven aan welke eisen uit het Programma van Eisen en Wensen dit onderdeel is gerelateerd?	Zie het antwoord op vraag 57.
59	PvE	Welke functionaliteiten, mist Gemeente Utrecht momenteel bij de zittende leverancier / huidige WFM-applicatie? Kan de gemeente per ontbrekend onderdeel aangeven aan welke wensen uit het Programma van Eisen en Wensen dit onderdeel is gerelateerd?	Zie het antwoord op vraag 57.
60	PvE	Welke functionaliteiten, mist Gemeente Utrecht momenteel bij de zittende leverancier / huidige WFM-applicatie? Kan de gemeente per ontbrekend onderdeel aangeven aan welke eisen uit het Programma van Eisen en Wensen dit onderdeel is gerelateerd?	Zie het antwoord op vraag 57.
61	Concept overeenkomst 13.1	Concept overeenkomst Artikel 13.1: 1 lijkt door de woorden "schade of nadeel" en de verwijzing naar iedere niet-nakoming van de verwerkersovereenkomst een ruimere aansprakelijkheid te creëren dan artikel 82 AVG. Kan worden bevestigd dat schade door handelen of instructies van Opdrachtgever is uitgesloten en dat alle samenhangende claims, waaronder claims van betrokkenen, als één gebeurtenis gelden en gezamenlijk onder de limieten van artikel 12.1 vallen?	De gemeente ziet niet in dat art 13.1 van de conceptovereenkomst een ruimere aansprakelijkheid creëert dan art 82 AVG, vraagsteller maakt ook niet duidelijk waar de suggestie op is gebaseerd. We kunnen uw stelling niet bevestigen en handhaven het gestelde in artikel 13.1 van de conceptovereenkomst.
62	Concept overeenkomst 13.1	Concept overeenkomst 13.1: lijkt door de woorden "schade of nadeel" en de verwijzing naar iedere niet-nakoming van de verwerkersovereenkomst een ruimere aansprakelijkheid te creëren dan artikel 82 AVG. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 13.1 geen risicoaansprakelijkheid of uitbreiding van artikel 82 AVG inhoudt en dat Leverancier uitsluitend aansprakelijk is voor aantoonbare schade die rechtstreeks en toerekenbaar is veroorzaakt door een aan Leverancier toe te rekenen tekortkoming?	Zie het antwoord op vraag 61.
63	Concept overeenkomst 16.8	Concept overeenkomst 16.8: Vanaf de start van de implementatie op 1 februari 2027 dient de WFM-applicatie reeds beschikbaar en operationeel te zijn voor inrichting, koppelingen en testen, waardoor vanaf dat moment licentiekosten ontstaan. Het pas na integrale acceptatie mogen factureren kan bovendien de zittende leverancier bevoordelen, omdat deze mogelijk geen nieuwe omgeving hoeft in te richten. Is Gemeente Utrecht bereid artikel 16.8 aan te passen, zodat licentiekosten vanaf 1 februari 2027 in rekening mogen worden gebracht?	Niet akkoord. De gemeente handhaaft artikel 16.7, artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst en laat eis 24 sub b van het Programma van Eisen en Wensen ongewijzigd. Toelichting: het uitgangspunt van de gemeente is dat structurele exploitatie- en licentiekosten (onderdeel B van het Invulformulier tarieven) uitsluitend verschuldigd zijn vanaf het moment dat de WFM-applicatie succesvol en integraal is geaccepteerd en in productie is genomen (beoogd per 1 september 2027). Dit is tevens de reden waarom in regel B1 van het Invulformulier tarieven (bijlage 11) wordt gerekend met 113 exploitatiemaanden (gerekend vanaf 1 september 2027 tot het einde van de potentiële looptijd van 10 jaar). Alle kosten die door de Opdrachtnemer worden gemaakt tijdens de implementatieperiode (1 februari 2027 tot 1 september 2027) ten behoeve van het beschikbaar stellen, inrichten, koppelen en testen van de benodigde omgevingen dienen conform eis 20 van het PvE en artikel 16.3 van de Conceptovereenkomst integraal te zijn opgenomen in de vaste prijs voor Categorie A (Implementatiekosten) van het Invulformulier tarieven. Deze systematiek geldt uniform en onverkort voor alle Inschrijvers, waardoor een gelijk speelveld en een objectieve TCO-prijsvergelijking gewaarborgd zijn. De gemeente ziet dan ook geen aanleiding om tussentijdse facturatie van licenties vóór de formele acceptatie toe te staan.
64	Concept overeenkomst 16.7	Concept overeenkomst 16.7: De implementatie- en migratiewerkzaamheden en bijbehorende kosten worden grotendeels vóór de Integrale Acceptatieprocedure gemaakt. Is Gemeente Utrecht bereid artikel 16.7 onder a te wijzigen, zodat 50% van het implementatie- en migratiebedrag bij aanvang van de implementatie en 50% na succesvolle afronding van de Integrale Acceptatieprocedure kan worden gefactureerd?	Niet akkoord. De gemeente handhaaft artikel 16.7 onder a) van de Conceptovereenkomst en eis 24 onder a) van het Programma van Eisen en Wensen ongewijzigd. Het uitgangspunt van de gemeente is en blijft dat de implementatie- en migratiekosten (Categorie A van het Invulformulier tarieven) een vaste prijs (fixed price) betreffen en pas voor 100% gefactureerd mogen worden nadat de Integrale Acceptatieprocedure met succes is afgerond en door de gemeente is goedgekeurd. De gemeente staat geen tussentijdse mijlpalbetalingen of aanbetalingen bij de start van implementatie toe. Zie verder het antwoord op vraag 39.
65	Inschrijvingsleidraad 5.2	Inschrijvingsleidraad 5.2: Aan het Implementatieplan worden aanzienlijk veel punten toegekend, waarbij onder meer wordt beoordeeld in hoeverre Gemeente Utrecht hierin wordt ontzorgd. De zittende leverancier kan hier naar verwachting gemakkelijker aan voldoen, omdat bij voortzetting van de bestaande oplossing nauwelijks implementatie of migratie nodig is. Hoe waarborgt Gemeente Utrecht dat deze beoordelingsystematiek niet leidt tot een ongerechtvaardigd voordeel voor de zittende leverancier en voldoet aan de Europese rechtelijke beginselen van gelijke behandeling, proportionaliteit en transparantie? Is de gemeente om deze redenen bereid het puntengewicht van het Implementatieplan te verlagen naar bijvoorbeeld 5 punten?	Wij erkennen dat de huidige leverancier door kennis van onze organisatie en de bestaande inrichting mogelijk bepaalde voordelen heeft bij het opstellen van een implementatieplan. Dit betekent echter niet dat deze leverancier automatisch beter scoort op dit onderdeel. Het Implementatieplan wordt beoordeeld op basis van vooraf kenbaar gemaakte en voor alle Inschrijvers gelijke beoordelingscriteria. Daarbij wordt gekeken naar de kwaliteit, haalbaarheid en mate van ontzorging gedurende de implementatie, ongeacht of sprake is van een migratie van een bestaande oplossing of een voortzetting daarvan. Wij zijn van mening dat de gehanteerde beoordelingsystematiek in overeenstemming is met de beginselen van gelijke behandeling, proportionaliteit en transparantie. Wij zien daarom geen aanleiding om het puntengewicht van het Implementatieplan aan te passen.
66	Inschrijvingsleidraad 1.1.7	Inschrijvingsleidraad 1.1.7: De geraamde opdrachtwaarde bedraagt €750.000 over tien jaar, terwijl voor implementatiekosten een plafond van €200.000 geldt en deze kosten meetellen in de TCO-beoordeling. Hierdoor resteert voor een nieuwe leverancier effectief circa €550.000 voor tien jaar exploitatie, terwijl de zittende leverancier vermoedelijk geen of aanzienlijk lagere implementatie- en migratiekosten heeft. Acht Gemeente Utrecht dit verenigbaar met het Europese aanbestedingsrechtelijke gelijkheidsbeginsel en het creëren van een gelijk speelveld? Is de gemeente bereid de implementatiekosten afzonderlijk te beoordelen of de gunningsmethodiek zodanig aan te passen dat dit potentiële voordeel van de zittende leverancier wordt geneutraliseerd?	Niet akkoord. De gemeente handhaaft de raming, het implementatieplafond en de gunningsmethodiek voor Gunningscriterium 5 (Prijs / TCO) ongewijzigd. Toelichting: Geraamde opdrachtwaarde: de in paragraaf 1.1.7 van de Inschrijvingsleidraad genoemde opdrachtwaarde van € 750.000,- excl. BTW betreft een indicatieve raming over de gehele maximale contractduur van tien (10) jaar. Dit bedrag fungeert niet als een inschrijvingsplafond voor de totale TCO-inschrijfprijs (onderdeel D van Bijlage 11). Het enige prijsplafond betreft de implementatiekosten onder Categorie A (maximaal € 200.000,- excl. BTW). Gelijk speelveld en zittende leverancier: volgens vaste aanbestedingsrechtelijke jurisprudentie is een aanbestedende dienst niet gehouden om eventuele feitelijke of economische voordelen van een zittende leverancier kunstmatig te neutraliseren. Bovendien betreft onderhavige aanbesteding de aanschaf en implementatie van een moderne, integrale SaaS-dienstverlening met specifieke nieuwe eisen (waaronder nieuwe REST-API koppelingen met o.a. STORM, Orchestra en SuccessFactors, data-ontsluiting en opleidingen). Iedere Inschrijver – inclusief de zittende leverancier – zal moeten aantonen aan alle nieuwe eisen en serviceniveaus te voldoen en zal het volledige implementatie-, inrichtings- en acceptatieproces moeten doorlopen. TCO-systematiek: de gemeente hanteert een integrale TCO-beoordeling (Total Cost of Ownership over 10 jaar) om een zuivere, objectieve en transparante vergelijking te maken van de totale werkelijke uitgaven gedurende de gehele levenscyclus van de Overeenkomst (implementatie, maandelijkse exploitatie en optionele dienstverlening). Het afzonderlijk beoordelen of buiten beschouwing laten van implementatiekosten zou een reële integrale kostenvergelijking doorkruisen. De gehanteerde systematiek is volledig in overeenstemming met de beginselen van gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit.
67	Inschrijvingsleidraad 4.2.2 Milieubeheer	Inschrijvingsleidraad 4.2.2 Milieubeheer: Inschrijver is bezig met de implementatie van een ISO 14001-conform milieumanagementsysteem, maar kan niet garanderen dat de externe audit vóór de inschrijfdatum kan worden ingepland en afgerond. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat inschrijver bij inschrijving de voortgang aantoont en dat de externe audit uiterlijk vóór de livegang van de applicatie posifiel moet zijn afgerond?	Niet akkoord. De gemeente handhaaft paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad ongewijzigd.
68	Algemeen	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen optreden in internationale doorgiftemechanismen of relevante privacywetgeving, welke uitgangspunten hanteert de gemeente dan ten aanzien van de continuïteit van de dienstverlening, datasovereïnteit en de verantwoordelijkheid voor eventuele noodzakelijke migratie- of aanpassingsmaatregelen?	De gemeente gaat er van uit dat een SaaS-leverancier ten alle tijde een compliant applicatie levert als het wetgeving betreft. Indien er aanpassingen zijn naar aanleiding van veranderend beleid zal de gemeente daar de impact van uitzagen en de afrekening daarvan in overleg bepaald worden.
69	Algemeen	De aanbestedingsstukken bevatten eisen ten aanzien van opslag van gegevens binnen de EER. Kan de gemeente toelichten in hoeverre zij waarde hecht aan aanvullende maatregelen op het gebied van datasovereïnteit, zoals het voorkomen van (recht op) toegang tot gegevens in leesbare vorm vanuit derde landen buiten de EER?	De gemeente hecht grote waarde aan datasovereïnteit, gegevensbescherming en het borgen dat gemeentelijke data en persoonsgegevens te allen tijde worden beschermd tegen onrechtmatige toegang of doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Binnen deze aanbesteding zijn de kaders hiervoor bindend en uitputtend vastgelegd in de aanbestedingsstukken: - Minimumeisen (Programma van Eisen en Wensen): De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk te voldoen aan de gestelde eisen op het gebied van gegevensbescherming, waaronder eis 168 (data-opslag en -verwerking binnen de EER), eis 202 (AVG-compliance), eis 260 (transparantie keten van toeleveranciers) en eis 262 tot en met 268 (versleuteling, geanonimiseerde opslag en logische scheiding). Deze eisen worden binair getoetst (voldoet wel / voldoet niet). - Verwerkersovereenkomst en GIBIT 2025: Conform de Verwerkersovereenkomst (bijlage 8) en artikel 22 van de GIBIT 2025 is iedere vorm van toegang tot of doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER – inclusief inzage op afstand bij beheer, monitoring of support – zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gemeente niet toegestaan. De gemeente verwacht van de Opdrachtnemer dat de aangeboden SaaS-dienstverlening gedurende de gehele contractperiode volledig blijft voldoen aan deze wettelijke en contractuele normen voor datasovereïnteit.*
70	Algemeen	Gezien de maximale contractduur van tien jaar begrijpen wij dat financiële en operationele gevolgen van toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving, handelsmaatregelen, sancties, exportrestricties en vergelijkbare externe ontwikkelingen in beginsel voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen, behoudens de in artikel 16.4 genoemde indexeringsmogelijkheid. Kan de gemeente bevestigen of deze interpretatie juist is?	De gemeente bevestigt dat deze interpretatie in beginsel juist is. Ter toelichting: - Reguleer wet- en regelgeving (SaaS & adaptief onderhoud): Het conform houden van de WFM-applicatie aan wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de Arbeidstijdenwet, CAO Gemeenten, de AVG en cybersecurityregulering) maakt conform artikel 10 en artikel 4.3 van de GIBIT 2025, alsmede eis 222 van het Programma van Eisen en Wensen, integraal onderdeel uit van het adaptief onderhoud. De kosten hiervan zijn verdisconteerd in de all-in vergoedingen en komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer (behoudens de contractuele indexeringsystematiek conform artikel 16.4 van de Overeenkomst). Zie tevens het antwoord op vraag 54 en vraag 68. - Externe markontwikkelingen en toeleveringsketen: De operationele en financiële gevolgen van handelsmaatregelen, exportrestricties, tariefswijzigingen van toeleveranciers of koersschommelingen vallen binnen het reguliere ondernemersrisico van de Opdrachtnemer (zie tevens eis 11 en eis 18 van het Programma van Eisen en Wensen). - Uitzonderingen / Onvoorziebare omstandigheden: Uitsluitend in situaties waarin sprake is van: * Niet-voorzienbare wijzigingen in landelijk beleid of wetgeving die nopen tot een gedwongen overstap conform artikel 27.5 en 27.6 GIBIT 2025; dan wel * Nieuwe, niet eerder gecommuniceerde lokale beleidswijzigingen van de gemeente Utrecht zelf die buiten de initiële scope van de Opdracht vallen (zie het antwoord op vraag 68); zal over de impact, haalbaarheid en eventuele financiële afhandeling conform de bepalingen voor Nadere opdrachten (artikel 10 van de Overeenkomst) in overleg worden getreden.

71	Programma van Eisen 210	Programma van Eisen 210 Om een realistische inschatting te kunnen maken van de implementatie- en migratie inspanning verzoeken wij de gemeente nader toe te lichten welke gegevens uit de huidige WFM-oplossing als "relevante gegevens" worden beschouwd. Kan de gemeente daarbij aangeven: •welke gegevenscategorïën minimaal moeten worden gemigreerd; •welke historische diepgang per gegevenscategorie vereist is; •welke exportmogelijkheden beschikbaar zijn vanuit het huidige systeem; •of documentatie van het huidige gegevensmodel beschikbaar is.	Zie het antwoord op vraag 43.
72	Programma van eisen 204-216.	Programma van eisen 204-216. De acceptatieprocedure verwijst naar artikel 9 van de GIBIT 2025. Kan de gemeente nader toelichten hoe zij de acceptatietest voor deze opdracht voor zich ziet, waaronder de beoogde testperiode, de verantwoordelijkheidsverdeling, de wijze waarop bevindingen worden geclassificeerd en de criteria voor succesvolle afronding van de acceptatietest?	Zie het antwoord op vraag 65.
73	Programma van eisen 19 in samenhang met 195-199	Programma van eisen 19 in samenhang met 195-199 Aangezien de implementatie- en migratieprijns conform eis 19 vast dient te zijn, verzoeken wij de gemeente om per gevraagde koppeling (STORM, Orchestra en SuccessFactors) inzicht te geven in: •de uit te wisselen gegevensobjecten; •de richting van de gegevensuitwisseling; •de verwachte frequentie van uitwisseling; •de beschikbaarheid van API-documentatie; •de beschikbaarheid van kennis van de genoemde applicaties specifiek op het vlak van integratiemogelijkheden •de beschikbaarheid van testomgevingen. Hierdoor kunnen inschrijvers een realistische en vergelijkbare inschatting maken van de implementatie-inspanning.	De Inschrijver dient zich te baseren op de verstrekte informatie in de aanbesteding. Daarbij zal de Inschrijver een bepaald risico moeten aangaan in het garanderen van een koppeling. De gemeente heeft deze koppelingen als haalbaar geacht binnen de implementatieperiode. De Inschrijver dient hiervoor het risico te dragen in de inschrijfprijs.
74	Programma van eisen 189.	Programma van eisen 189. De aanbesteding bevat verschillende eisen rondom informatiebeveiliging, logging, monitoring, SIEM-aansluiting en versleutelde communicatie. Kan de gemeente aangeven welke aanvullende beveiligingsmaatregelen zij als onderscheidend of toekomstbestendig beschouwt bovenop de minimale eisen?	De gemeente beschouwt haar huidige eisen als toekomstbestendig. Als de wensen van de gemeente veranderen verwijzen wij naar de beantwoording in vraag 68.
75	Programma van eisen 166 en 264	Programma van eisen 166 en 264 In eis 166 wordt gevraagd om ondersteuning van een multi-tenant architectuur met volledige scheiding van gegevens. In eis 264 wordt tevens gesteld dat systemen en databases logisch gescheiden moeten zijn van andere klanten van de inschrijver. Kan de gemeente bevestigen dat een SaaS-oplossing waarbij iedere afnemer van opdrachtnemer beschikt over een eigen tenant of virtueel gescheiden omgeving eveneens voldoet aan deze eisen, mits volledige gegevensscheiding en de overige gestelde SaaS-eisen worden gerealiseerd?	Publieke multi-tenant cloud toegestaan (eis. 163). Multi-tenant architectuur ondersteunen (eis. 166). Logische scheiding van databases en systemen (eis. 264). Een tenant-gebaseerde SaaS-oplossing voldoet vrijwel zeker; "publieke (multi-tenant) cloud" is toegestaan.
76	Programma van eisen 162.	Programma van eisen 162. De daar genoemde onderstaande trainingen staan niet gespecificeerd. Graag aanvullen.	Dank voor uw oplettendheid. De geconstateerde onvolledigheid berust op een ommissie. De betreffende eis (eis 162) en de daarbij behorende inleidende tekst komen te vervallen. Voor zover de gemeente gedurende de beheer- en uitvoeringsfase behoefte heeft aan aanvullende opleidingen, kan de gemeente hiervoor een Nadere opdracht verstrekken tegen de door Inschrijver opgegeven tarieven in onderdeel C2 van het Invulformulier tarieven (Bijlage 11). Zie Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie versie 1.1d, waarin de doorhaling van eis 162 is verwerkt. Dit document is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd."
77	Programma van Eisen 108 en114	Programma van Eisen 108 en114 Kan de gemeente bevestigen dat ook een mobiele webapplicatie of Progressive Web App (PWA), welke geschikt over alle gevraagde functionaliteiten en meer, die volledig geschikt is voor gebruik op mobiele apparaten met IOS/Android en via Microsoft Intune/Bedrijfsportal toegankelijk kan worden gemaakt op managed devices, voldoet aan deze eis?	Ja, een PWA mag gebruikt worden, mits deze aan de volgende eisen kan voldoen: De aangeboden mobiele oplossing ondersteunt pushnotificaties voor iOS en Android, waaronder roosterwijzigingen, verlofstatussen, beschikbaar gestelde diensten en algemene mededelingen. eis 108e (push-berichten); eis 109 (notificaties); eis 121 (groep/notificaties vanuit traffic) De gemeente beheert smartphones en tablets via Microsoft Intune in een COPE-configuratie (Corporate Owned, Personally Enabled) en past CIS-hardening (Center for Internet Security) toe. Applicaties worden binnen een beheerde zakelijke container aangeboden. Aangezien Microsoft Edge (voor iOS en Android) onderdeel is van deze beheerde omgeving, functioneert de PWA binnen dezelfde beveiligingscontext. Onze voorkeur is om native iOS en Android apps te gebruiken.
78	Programma van Eisen 67C	Programma van Eisen 67C Wordt hier bedoeld dat op dezelfde tijdsperiode in het rooster een dienst moet kunnen worden gepland en ook een taak die op dezelfde tijdsperiode of korter moet worden uitgevoerd?	Ja. Het pakket zou een medewerker op een dag moeten kunnen indelen op een bepaalde taak / dienst. Bijvoorbeeld een telefonie dienst waarbij het ook mogelijk moeten zijn om een overleg of training "over die dienst heen" in te kunnen plannen. Wanneer het overleg / training bij het opstellen van het rooster reeds bekend is zou deze meegenomen moeten worden in de plannen. Een overleg of training moet echter ook in een gepubliceerd rooster gepland kunnen worden.
79	Programma van Eisen 34	Programma van Eisen 34 Wordt hier bedoeld dat de opdracht binnen 7 dagen moet worden aangevangen of binnen 7 dagen moet zijn gerealiseerd?	Nee, met deze eis wordt niet bedoeld dat de dienstverlening of implementatie binnen 7 dagen volledig gerealiseerd moet zijn. De bedoeling is dat de opdrachtnemer binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking met de werkzaamheden aanvangt. De daadwerkelijke realisatie vindt vervolgens plaats conform de nader overeengekomen planning en mijlpalen. Ter verduidelijking wordt eis 34 van het Programma van Eisen en Wensen gewijzigd en als volgt vastgesteld: "Eis 34. De uitvoering van de Nadere opdracht dient door de Opdrachtnemer binnen zeven (7) werkdagen na schriftelijke acceptatie/verstrekking door de Opdrachtgever te worden aangevangen, tenzij partijen in de Nadere opdracht schriftelijk een andere startdatum en/of planning (conform eis 33 onder e) zijn overeengekomen." Zie het gewijzigde Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.1d, dat als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen op TenderNed is gepubliceerd.
80	Leidraad 5.3.2.	Leidraad 5.3.2. pagina 29. 3. Gevraagd wordt dat de personele inzet van de opdrachtgever zo beperkt mogelijk blijft tot de raakvlakken. Hoe ziet opdrachtgever dit? De ervaring leert dat juist een intensieve samenwerking als partners gedurende de implementatie uiteindelijk de beste implementatie oplevert die aansluit bij de processen en de cultuur van de organisatie waardoor het gebruik van de applicatie de komende 10 jaar de grootste toegevoegde waarde levert voor de opdrachtgever.	Wij onderschrijven het belang van een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tijdens de implementatie. Tegelijkertijd verwachten wij dat de Opdrachtnemer vanuit zijn expertise de regie neemt op de implementatie, de voortgang bewaakt en de benodigde activiteiten coördineert. De exacte samenwerking, rollen en verantwoordelijkheden worden tijdens de implementatiefase nader afgestemd, waarbij een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een succesvolle implementatie uitgangspunt is.
81	Leidraad 5.3.2.	Leidraad 5.3.2. Mag inschrijver er vanuit gaan dat er een testomgeving beschikbaar is voor inschrijver van de applicaties waarmee een integratie moet worden gemaakt	Ja, voor zover beschikbaar worden testomgevingen ter beschikking gesteld. Eis 195 t/m 199 verplichten koppelingen met STORM, Orchestra en SuccessFactors. Eis 213 verplicht de opdrachtnemer de opdrachtgever te begeleiden bij acceptatietests. Eis 227 bepaalt dat nieuwe functionaliteit getest moet kunnen worden en dat opdrachtgever minimaal toegang moet hebben tot een acceptatie- en productievoorbereidende omgeving (A+P). Eis 208 bevat een fatale implementatiedatum (1 september 2027).
82	Leidraad 5.3.2.	Leidraad 5.3.2. Mag inschrijver er vanuit gaan dat de gemeente ervoor zorg draagt dat er voldoende en tijdige expertise aanwezig is van de verschillende applicaties waarmee een integratie moet worden gemaakt	De realisatie van integraties vindt plaats in samenwerking tussen de betrokken partijen. De benodigde afstemming en beschikbaarheid van expertise worden per integratie tijdens de implementatiefase nader bepaald.
83	Leidraad 4.2.6.	Leidraad 4.2.6. Worden forecastingmethodieken uitsluitend beoordeeld op aanwezigheid van de functionaliteit of ook op aantoonbare voorspelkwaliteit? Indien het laatste het geval is, op welke wijze wordt dit beoordeeld?"	De Inschrijver moet aantonen welke voorspelkwaliteit zij verwachten van de gekozen forecastingmethodiek. De gemeente toetst dit aan het Programma van Eisen en Wensen
84	Leidraad 4.2.6.	Leidraad 4.2.6. Heeft de gemeente een voorkeur voor 1 van de methodes? Zo ja wordt indien de voorkeur methode wordt aangeboden hieraan in een van de waarderingscriteria extra punten toegekend.	Nee, de gemeente heeft geen voorkeur voor één van de in eis 50 van het Programma van Eisen en Wensen genoemde forecastmethodieken en kent hiervoor geen extra punten toe. Toelichting: Eis 50 stelt als minimumeis dat de WFM-applicatie minimaal één van de daarin genoemde methoden (ARIMA/SARIMA, Exponential Smoothing of Deep Learning / AI-methodieken) dan wel een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek ondersteunt. De vermelding van de gekozen methode in de Aanbiedingsbrief (conform paragraaf 4.2.6 van de Inschrijvingsleidraad) dient uitsluitend om te verifiëren of aan de minimumeis wordt voldaan en maakt geen onderdeel uit van de kwalitatieve score van de gunningscriteria. De gemeente toetst dit enkel binair (voldoet / voldoet niet)."
85	Leidraad 1.1.8	Leidraad 1.1.8. Op welke wijze waardeert de gemeente toekomstige innovaties die tijdens de contractduur beschikbaar komen en bijdragen aan de doelstellingen van forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing, besluitvorming en efficiënt gebruik van de applicatie.	De gemeente toetst deze aan de oorspronkelijke PvE waarvan voorzien is dat deze tenminste 10 jaar relevant is. Daarnaast zal er gewaardeerd worden aan de hand van de huidige trends en mogelijkheden. Dit laat ruimte voor interpretatie en afstemming met de leverancier over wat relevant is op innovatiegebied voor de gemeente.
86	Leidraad 1.1.7	Leidraad 1.1.7 De geraamde opdrachtwaarde is € 750.000 exclusief BTW voor de maximale looptijd van tien jaar. Kan de gemeente bevestigen of deze opdrachtwaarde dient te worden beschouwd als een indicatieve raming of als een maximale contractwaarde inclusief alle optionele onderdelen en nadere opdrachten?	De gemeente bevestigt dat het in paragraaf 1.1.7 van de Inschrijvingsleidraad genoemde bedrag van € 750.000,- (excl. BTW) dient te worden beschouwd als een indicatieve raming van de totale uitgaven over de maximale potentiële contractduur van tien (10) jaar (inclusief implementatie, reguliere exploitatie, licenties, support en optionele nadere opdrachten). Ter verduidelijking: - Geen inschrijfplafond op de totale TCO: deze indicatieve raming fungeert niet als een absoluut inschrijvings- of uitsluitingsplafond voor de totale Inschrijfprijs Total Cost of Ownership (onderdeel D van Bijlage 11 - Invulformulier tarieven). - Prijsplafond implementatie: Het enige strikte prijsplafond in deze aanbesteding is van toepassing op de eenmalige implementatiekosten (de som van de onderdelen A1, A2 en A3 op het prijzenblad), welk plafond is vastgesteld op maximaal € 200.000,- exclusief BTW. Bij overschrijding van dit implementatieplafond wordt de inschrijving conform de Inschrijvingsleidraad en de Schrijfwijzer van Bijlage 11 terzijde gelegd. - Nadere opdrachten: Aan de indicatieve raming noch aan de fictieve afnamevolumes in onderdeel C van het invulformulier kunnen door de Inschrijver rechten op afname van nadere opdrachten worden ontleend.
87	Leidraad 1.1.5	Leidraad 1.1.5 3de alinea. Gevraagd wordt grote zorg te besteden aan de continuïteit van roosters en traffic control. Kan de gemeente aangeven welke risico's ze hier ziet nu dit met nadruk wordt benoemd.	Met de nadrukkelijke aandacht voor continuïteit wordt bedoeld dat de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de WFM-applicatie direct van invloed zijn op de continuïteit van onze dienstverlening. De planning, roostering en traffic control vormen essentiële processen voor de operationele aansturing van onze dienstverlening. Ufalval of beperkte beschikbaarheid van de WFM-oplossing kan daardoor direct gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering.
88	Leidraad 1.1.4	Leidraad 1.1.4 De gemeente benoemt AI-functionaliteiten ter ondersteuning van forecasting, planning, optimalisatie en besluitvorming. Kan de gemeente bevestigen dat functionaliteiten die gebruikmaken van generatieve AI ter ondersteuning van planners, trafficers, leidinggevend en medewerkers eveneens binnen deze doelstelling passen?"	In eisen 50, 51, 75, 76 en 125 gaan over geavanceerde functionaliteit ter ondersteuning van forecasting, planning, optimalisatie en besluitvorming. Generatieve AI-functionaliteiten die planners, trafficers, leidinggevend en medewerkers ondersteunen bij analyse, adviesvorming, interpretatie van forecasts, roosteroptimalisatie en besluitvorming moeten vallen binnen de in het plan van Eisen gestelde voorwaarden en de bijlagen.
89	Leidraad 1.1.4	Leidraad 1.1.4 "Kan de gemeente nader toelichten wat zij verstaat onder effectrapportages? Welke tijdframe is voor de gemeente korte termijn en welke tijdframe is voor de gemeente lange termijn	Met effectrapportages doelen wij op het inzichtelijk maken van de gevolgen van wijzigingen in bijvoorbeeld personeelsinzet, roosters, openingstijden, vraagaanbod of andere planningsscenario's. Wij zien dit als de mogelijkheid om what-if-scenario's door te rekenen en de effecten daarvan inzichtelijk te maken. Wij leggen hierbij geen vaste definitie op voor korte- of langetermijnrapportages. Het is wenselijk dat dergelijke analyses kunnen worden uitgevoerd voor door de gebruiker zelf te bepalen periodes, zowel op korte termijn (bijvoorbeeld dagen of weken) als op langere termijn (bijvoorbeeld maanden of een jaar). Daarmee kan de impact van verschillende scenario's op capaciteit, bezetting en dienstverlening worden beoordeeld.
90	Leidraad 1.1.2	Leidraad 1.1.2 Kan de gemeente aangeven in welke mate medewerkers momenteel multi-skilled worden ingezet over kanalen, dienstverleningstypen of teams heen, en welk belang de gemeente hecht aan ondersteuning van multiskill capaciteits- en roosterplanning?	De mate waarin medewerkers momenteel multi-skilled worden ingezet over verschillende kanalen, dienstverleningstypen of teams heen, is geen onderdeel van de beoordeling van deze aanbesteding. Eventuele vraagstukken rondom multi-skilling, capaciteitsplanning en roosterinrichting worden tijdens de implementatiefase nader besproken en uitgewerkt tussen de Opdrachtnemer en de gemeente.
91	Leidraad 1.1.1	Leidraad 1.1.1 Is de enige aanleiding voor de aanbesteding het aflopen van het huidige contract of zijn er ook eisen of wensen waar de huidige implementatie van de applicatie niet aan voldoet. Zo ja welke zijn dat	Aanleiding is het verlopen van de huidige contractperiode.
92	Leidraad §1.1.7; GC2	Kunt u, een factsheet delen met de omvang en complexiteit van de huidige inrichting: aantal queues/skills, roostergroepen, dienstsoorten, locaties (Stadskantoor, wijkbureaus?), openingstijden incl. avondopenstelling, aantal balies, aantal actieve rooster-/CAO-regels, aantal contracttypen en het aantal wisselingen in personeel per jaar?	Nee. De gevraagde informatie betreft inrichtingsvraagstukken die gezamenlijk tijdens de implementatiefase worden geïnventariseerd, besproken en verder uitgewerkt. Relevante details over de inrichting worden in dat kader met de Opdrachtnemer gedeeld.
93	Leidraad §4.2.6 (aanbiedingsbrief); §5.3.2	Is er een paginalimiet voor de aanbiedingsbrief, en mag de "uitgebreide omschrijving van de aangeboden WFM-applicatie" (onderdeel 3) bijlagen of schermafbeeldingen bevatten? Weegt de brief mee in de beoordeling, of dient zij uitsluitend ter informatie?	Voor de Aanbiedingsbrief (paragraaf 4.2.6 van de Inschrijvingsleidraad) geldt geen harde paginalimiet. De gemeente verzoekt Inschrijvers echter om de brief beknopt, to-the-point en overzichtelijk te houden. Schermafbeeldingen ter toelichting of illustratie van de aangeboden WFM-applicatie onder punt 3 van de brief zijn toegestaan. Aanvullende, losse commerciële bijlagen of algemene productbrochures zijn niet toegestaan. Tot slot, de aanbiedingsbrief weegt niet mee in de beoordeling.
94	PvE eis 225, 228, 235e; Leidraad §1.1.4, §1.1.8	Staat de gemeente open voor een gezamenlijke innovatie-agenda (bijv. pilots met AI-ondersteunde forecasting of capaciteitsplanning) onder de herzieningsclausule, en hoe wordt zo'n pilot contractueel ingekaderd (nadere opdracht, toetsing eis 203, gebruik van gemeentelijke data)? Is deelname aan een klantadviesraad/gebruikersgroep van de leverancier voor de gemeente een gewenste vorm van roadmap-inspraak (eis 228)?	Ja, daar staat de gemeente voor open, maar dit kan niet ter vervanging worden ingezet van de in eis 235 beschreven wensen rondom contract en leveranciersmanagement.
95	Leidraad §4.2.4 (referenties); Bijlage 4	Telt een referentieopdracht waarbij de SaaS-applicatie door ons is geleverd en beheerd maar de implementatie (deels) door een partner is uitgevoerd, mee voor kerncompetentie 1 en/of 2? Zijn referenties buiten Nederland toegestaan, en mag de referent in het Engels worden benaderd? Volstaat 100 ingeroosterde medewerkers op het niveau van de organisatie, ook als deze over meerdere teams/locaties verdeeld zijn?	De gemeente beantwoordt de verschillende onderdelen van uw vraag als volgt: - Inzet van een partner bij de referentie (Kerncompetentie 1 en 2): * Kerncompetentie 1 (Leveren, beheren en onderhouden): Indien de Inschrijver bij de betreffende referentieopdracht zelfstandig verantwoordelijk was voor het leveren, beheren en onderhouden van de SaaS WFM-applicatie, telt deze referentie onverkort mee voor Kerncompetentie 1. * Kerncompetentie 2 (Implementatie): Indien de implementatie (grotendeels) door een partner/derde is uitgevoerd, kan de Inschrijver deze referentie voor Kerncompetentie 2 uitsluitend opvoeren indien de Inschrijver zich conform paragraaf 4 van de Inschrijvingsleidraad en artikel 2.95 van de Aanbestedingswet 2012 beroept op de bewaarnheid van deze derde. Daartoe dient bij de Inschrijving een ingevulde en ondertekende Uitvoeringsverklaring derde (bijlage 12) en een separaat UEA van die partij te worden ingediend, én dient deze derde bij gunning daadwerkelijk te worden ingezet voor de implementatiewerkzaamheden van deze Opdracht. Heeft de Inschrijver zelf de regie en een substantieel deel van de implementatie uitgevoerd, dan dient in Bijlage 4 helder te worden afgebakend welk deel door Inschrijver zelf is gerealiseerd. - Referenties buiten Nederland en Engelstalige verificatie: * Referentieopdrachten uitgevoerd bij opdrachtgevers buiten Nederland zijn toegestaan, mits de referentie inhoudelijk voldoet aan de gestelde voorwaarden van de betreffende kerncompetentie. * De contactpersoon van de referent mag desgevraagd in de Engelse taal worden benaderd tijdens de verificatiefase. Het ingevulde referentieformulier (Bijlage 4) dient conform paragraaf 6.1 van de Inschrijvingsleidraad wel in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. - Criterium minimaal 100 ingeroosterde medewerkers: * Het vereiste van minimaal 100 ingeroosterde medewerkers geldt op het niveau van de referentieorganisatie (binnen de scope van de geïmplementeerde WFM-applicatie). Het is daarbij uitdrukkelijk toegestaan dat deze 100 medewerkers verdeeld zijn over meerdere teams, afdelingen, werksorten of locaties.
96	Leidraad §6.1 (Nederlandse taal); PvE eis 158, 232	De eis dat verantwoordelijke personen het Nederlands in woord en geschrift beheersen: geldt deze voor projectleider, consultants en eerstelijns servicedesk, en mogen tweede-/derdelijns specialisten (ontwikkelaars, data scientists) Engelstalig zijn zolang de communicatie met de gemeente in het Nederlands verloopt? Mag technische documentatie (API-documentatie, architectuur) Engelstalig zijn?	Ja, dat geldt voor alle genoemde rollen. 2e/3e-lijnspecialisten en technische documentatie mag Engelstalig zijn. Zie ook de beantwoording van vragen 48, 49 en 50.
97	PvE eis 159–160, 224	Bij frequente releases: volstaat een periodiek release-overzicht met korte instructievideo's (binnen 5 werkdagen) en aanvullende training uitsluitend bij significante UI-wijzigingen? Wie bepaalt wat "significant" is?	Zie de beantwoording van vraag 38, wat significant is wordt verder verduidelijkt in de eis.

98	PvE eis 151, 155, 207; Leidraad §6.1	Dienen alle opleidingen en voortgangsoverleggen fysiek op het Stadskantoor plaats te vinden, of mag een deel online (Teams) worden verzorgd? Hoeveel opleidingsdagdelen verwacht u indicatief per doelgroep?	De opleidingen en voortgangsoverleggen dienen in principe fysiek op het Stadskantoor plaats te vinden, zoals beschreven in eis 151 en 155. Voor de key users verwachten wij indicatief drie opleidingsdagen, gericht op het gebruik van het systeem als eindgebruiker. Voor de opleidingen ten behoeve van functioneel gebruik en beheer kunnen wij op voorhand geen exact aantal dagdelen aangeven. Dit is afhankelijk van de opzet, inrichting en complexiteit van de aangeboden oplossing. Wij verwachten dat de Opdrachtnemer, vanuit zijn expertise en ervaring met de eigen oplossing, een passend opleidingsvoorstel doet waarmee gebruikers en beheerders voldoende in staat worden gesteld het systeem zelfstandig en effectief te gebruiken.
99	Leidraad §5.3.2 (GC2), beoordelingsaspect zelfstandigheid	Welke medewerkers en welke capaciteit stelt de gemeente tijdens de implementatie beschikbaar (projectleider, functioneel beheer, integratiebeheer Storm/SAP, IAM-loket, security/privacy officer) en welke doorlooptijden gelden voor interne procedures zoals de federatieve koppeling, DNS, SIEM-aansluiting, security-/pentesttoets, DPIA en de AI-toets (eis 203)?	Dit is niet vooraf volledig te benoemen. De Opdrachtnemer kan er vanuit gaan dat de gemeente zorgt voor voldoende technische ondersteuning om o.a. de koppelingen te realiseren. Daarnaast zal er minimaal een implementatiemanager beschikbaar zijn met ondersteuning van privacy/security/informatiebeheerspecialisten. Samen met de implementatiemanager zal in het definitieve implementatieplan de doorlooptijden worden vastgesteld. Inschrijver zal niet verantwoordelijk gehouden worden voor het vertragen van de implementatie door interne gemeente Utrecht procedures.
100	Leidraad §5.3.4 (GC4)	Kunnen de vier use cases voor de demonstratie eerder dan 16 november 2026 worden gedeeld (bijvoorbeeld met de Nota van Inlchtingen), zodat een representatieve demo-inrichting mogelijk is? Mag de demo plaatsvinden in een eigen demo-omgeving met fictieve data, en volstaat voor de use case "Adherence" gesimuleerde realtime data, aangezien geen koppeling met Storm beschikbaar is vóór gunning? Dient de demo in het Nederlands te worden gegeven en in een Nederlandstalige interface?	Ja, wij gaan akkoord met het eerder beschikbaar stellen van de vier use cases voor de demonstratie dan 16 november 2026, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben om een representatieve demo voor te bereiden. Dit zal gepubliceerd worden als bijlage van de Tweede Nota van Inlchtingen. De demonstratie mag plaatsvinden in een eigen demo-omgeving met fictieve data. Voor de use case Adherence volstaat het gebruik van gesimuleerde realtime data, aangezien een koppeling met Storm vóór gunning niet beschikbaar is. De demonstratie dient in het Nederlands te worden gegeven. De gebruikersinterface van de applicatie mag Engelstalig zijn.
101	Leidraad §1.1.1, §1.1.9, §5.3.2; PvE eis 66, 208	Het huidige contract loopt af op 1 oktober 2027 en de livegang is 1 september 2027. Vanaf welke roosterperiode moet de nieuwe applicatie leidend zijn (bij een publicatiehorizon van 4–8 weken zou het septemberrooster al in juli in de nieuwe applicatie moeten worden gemaakt), verwacht u een periode van parallel draaien met NiceWFM, en is verlenging van het huidige contract als terugvaloptie mogelijk?	De nieuwe applicatie wordt leidend zodra de implementatie is afgerond en de oplossing gereed is voor productiegebruik. Wij verwachten dat de beschikbare implementatietermijn voldoende is om de overgang naar de nieuwe applicatie zorgvuldig te realiseren. Eventuele nadere afspraken over de overgang van de huidige naar de nieuwe oplossing worden tijdens de implementatiefase uitgewerkt.
102	GIBIT 2025 art. 41; PvE	Verlangt de gemeente voor deze SaaS-dienst een continuïteitsregeling (bijv. data-escrow of broncode-escrow) als bedoeld in GIBIT 2025, en zo ja, dient deze in de prijs te zijn opgenomen? Volstaat anders de exit-regeling van eis 35–41 in combinatie met periodieke data-exports?	Nee, de gemeente verlangt voor deze SaaS-dienstverlening geen continuïteitsregeling (zoals broncode- of data-escrow) en er hoeven hiervoor dan ook geen kosten te worden opgenomen in het Invulformulier tarieven (Bijlage 11). De continuïteit van de dienstverlening, de toegang tot gemeentelijke data en de overdracht bij het einde van de Overeenkomst zijn uitputtend geborgd via de exit-regeling conform artikel 29 van de GIBIT 2025, de artikelen 11 en 14 van de Overeenkomst en de eisen 35 tot en met 41 en 269 van het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage 07).
103	Leidraad §1.1.10; Bijlage 9	Indien de wachtkamer wordt ingeroepen (tot 11 maanden na 1 februari 2027, dus mogelijk tot eind 2027), welke implementatietermijn geldt dan voor de wachtkamerpartij, gelet op het aflopen van het huidige NiceWFM-contract op 1 oktober 2027? Geldt de fatale termijn van 1 september 2027 dan onverkort, en is verlenging van het huidige contract voorzien als terugvaloptie?	Indien de gemeente genoodzaakt is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen en de Opdracht alsnog te verstrekken aan de nummer twee uit de rangschikking, geldt het volgende: - Implementatietermijn wachtkamerpartij: - Op het moment dat de wachtkamerovereenkomst wordt geactiveerd en de Overeenkomst met de wachtkamerpartij wordt gesloten, zal in onderling overleg een reële implementatieplanning worden vastgesteld. Het door de wachtkamerpartij bij Inschrijving ingediende Implementatieplan (Gunningscriterium 2) dient hierbij als inhoudelijk en tijdsmatig uitgangspunt. - Fatale termijn van 1 september 2027: - De fatale termijn van 1 september 2027 is van toepassing op het reguliere implementatietraject van de primair gecontracteerde leverancier per 1 februari 2027. Indien de wachtkamerconstructie op een later moment in werking treedt, zal de gemeente in redelijkheid en evenredigheid een nieuwe fatale oplever- en acceptatietermijn vaststellen in het definitieve Implementatieplan. - Overbrugging huidige situatie: - Eventuele overbruggingsmaatregelen of contractuele voorzieningen met betrekking tot het huidige NiceWFM-contract vallen onder de eigen verantwoordelijkheid en regie van de gemeente. De wachtkamerpartij wordt hierdoor niet belemmerd in de uitvoering van haar implementatietraject.
104	PvE eis 13–16; Bijlage 1	Over welke grondslag wordt de 5% Social Return berekend (totale opdrachtwaarde over 10 jaar inclusief licenties, of de gerealiseerde jaaromzet) en mag de invulling worden gespreid over de looptijd? Telt inzet van kennis en expertise (bijv. WFM-/data-opleiding voor werkzoekenden, gastlessen, MBO-stages, begeleiding van statushouders) conform de ICT-brancheparagraaf volwaardig mee, en kunt u die brancheparagraaf publiceren?	1. Grondslag en spreiding: De Social Return-verplichting (5%) wordt berekend over de daadwerkelijk gefactureerde opdrachtwaarde (excl. btw) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De realisatie en verantwoording hiervan mag worden gespreid over de gehele contractperiode. 2. Invulling via kennis en opleiding: Ja, de inzet van kennis en expertise (zoals gastlessen, trainingen voor werkzoekenden, MBO-stages en begeleiding) telt conform het gemeentelijk beleid en de bouwblokkenmethode volwaardig mee als Social Return-invulling. 3. Brancheparagraaf ICT: Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 31, wordt de brancheparagraaf ICT toegevoegd aan paragraaf 1.3 van de Inschrijvingsleidraad. Hierin doet de gemeente een beroep op de Opdrachtnemer om bij de invulling aansluiting te zoeken bij Utrechtse sectorgerichte initiatieven, zoals de U-Tech Community en de MKB Werkplaats. Zie voor de nadere toelichting en bouwblokken Bijlage 01 (Handleiding Social Return) en www.utrecht.nl/socialreturn. Na gunning vindt conform eis 16 van het PvE een afstemmingsgesprek plaats met de adviseur Social Return om te komen tot maatwerk.
105	PvE eis 26; Bijlage 11 B1/B2; Leidraad §1.1.7	Wat telt als "licentie" in de bandbreedte van 150–350: uitsluitend ingeroosterde medewerkers (ca. 250), of alle gebruikers inclusief planners, leidinggevend en beheerders (ca. 280 volgens §1.1.7)? Mag in B1 één uniform tarief per gebruiker worden gehanteerd terwijl rollen verschillen, en is een vaste platform-/tenantvergoeding onder B2 op te nemen?	1. Samenstelling licentieaantallen en rollen: Zoals aangegeven in de antwoorden op vraag 32 en vraag 33 is het Invulformulier tarieven aangepast (zie Bijlage 11 – versie 1.1d). In onderdeel B1 is het aantal gebruikers vastgesteld op in totaal 280, uitgesplitst naar vier specifieke gebruikersrollen (250 ingeroosterde medewerkers, 10 planners/forecasters/traffickers, 5 functioneel beheerders en 15 leidinggevend/coördinatoren). Inschrijvers kunnen per gebruikersgroep een specifiek maandtarief opgeven. De genoemde bandbreedte (ondergrens 150, bovengrens circa 350) heeft betrekking op het totale aantal actieve gebruikerslicenties binnen de Overeenkomst (zie tevens het antwoord op vraag 41). 2. Vaste platform- of tenantvergoeding: Onderdeel B2 van het prijzenblad is bestemd voor de vaste maandelijkse vergoeding voor Support, Onderhoud en Ondersteuning conform artikel 10 van de GIBIT 2025. Eventuele vaste kosten voor het platform, de SaaS-tenant of hosting dienen door de Inschrijver volledig te zijn verdisconteerd binnen de voorgeschreven regels van Categorie B (onder B2 en/of in de maandtarieven van B1). Het toevoegen van afzonderlijke kostenposten of het wijzigen van het invulformulier is niet toegestaan.
106	Overeenkomst art. 5.2–5.4; PvE eis 208; Bijlage 9 overweging IV	Welke gevolgen verbindt u aan het niet halen van de fatale termijn van 1 september 2027 (boete, ontbinding, inroepen wachtkamer)? Verschuift deze termijn wanneer vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door de gemeente of door derden waarvan de gemeente afhankelijk is (Storm-leverancier, SAP CPI, IAM-loket, DNS, SIEM-aansluiting, AI-/security-toetsing)? Kunt u dit in de overeenkomst vastleggen?	De gemeente licht de contractuele en juridische uitgangspunten ten aanzien van de termijn van 1 september 2027 als volgt toe: Gevolgen van toerekenbare vertraging door Opdrachtnemer: - Conform artikel 5.2 en 5.3 van de Conceptovereenkomst, artikel 4.2 van de GIBIT 2025 en eis 208 van het Programma van Eisen en Wensen geldt 1 september 2027 als een vaste en fatale termijn. Indien deze termijn door toedoen of toerekenbaar tekortschieten van Opdrachtnemer niet wordt gehaald, raakt Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim conform artikel 27.9 van de GIBIT 2025 en artikel 6:83 sub a BW. De gemeente is in dat geval gerechtigd om: 1) De Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden (artikel 27.10 GIBIT 2025); 2) De Wachtkamerovereenkomst in te roepen en de opdracht over te dragen aan de als tweede geëindigde inschrijver (zie paragraaf 1.1.10 van de Inschrijvingsleidraad en Bijlage 9); 3) Aanspraak te maken op vergoeding van de daardoor geleden schade conform artikel 12 van de Overeenkomst en artikel 17 van de GIBIT 2025. De conceptovereenkomst kent geen afzonderlijke contractuele boete op termijnoverschrijding. - Vertraging buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer (gemeente of derden): Indien een vertraging in de acceptatie of implementatie aantoonbaar het rechtstreekse gevolg is van omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend – zoals vertragingen aan de zijde van de gemeente of door de gemeente ingeschakelde derden (bijv. bij de koppelingen met Storm of SAP/SuccesFactors, IAM-provisioning, DNS of beveiligingstoetsen) – geldt het volgende: 1) Conform artikel 7.6 van de GIBIT 2025 wordt het niet tijdig afronden van het betreffende onderdeel niet aangemerkt als een toerekenbaar Gebrek van Opdrachtnemer en raakt Opdrachtnemer niet in verzuim; 2) Conform artikel 5.4 van de Overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer eventuele dreigende vertragingen direct schriftelijk, waarna Partijen conform artikel 7.6 sub ii van de GIBIT 2025 in overleg treden om de ontstane situatie op te lossen en de planning c.q. de fatale termijn in redelijkheid en evenredigheid aan te passen in het Implementatieplan. Aangezien deze systematiek reeds volledig en sluitend is geborgd in de GIBIT 2025 en het geldende verbintenissenrecht, is aanpassing van de Conceptovereenkomst niet noodzakelijk. Zie tevens de antwoorden op de vragen 39, 40 en 53.
107	PvE eis 24; Overeenkomst art. 16.7	Implementatie- en migratiekosten worden 100% na de Integratie Acceptatieprocedure betaald en exploitatiekosten mogen pas daarna in rekening worden gebracht, wat neerkomt op circa zeven maanden voorfinanciering door de Opdrachtnemer. Bent u bereid miljaalbetalingen te hanteren (bijvoorbeeld bij vaststelling definitief implementatieplan, bij oplevering koppelingen/acceptatieomgeving en bij acceptatie), eventueel met een terugbetalingsverplichting bij niet-acceptatie?	Niet akkoord. Het uitgangspunt van de gemeente blijft ongewijzigd. Conform artikel 16.7 sub a, van de Conceptovereenkomst en eis 24 sub a, van het Programma van Eisen en Wensen worden de vergoedingen voor implementatie- en migratiekosten voor 100% gefactureerd na succesvolle afronding van de Integratie Acceptatieprocedure. Tussentijdse facturatie op basis van vooraf vastgestelde mijlpalen wordt niet toegestaan. Tevens geldt conform artikel 16.7 sub b, dat de exploitatiekosten pas na de Integratie Acceptatieprocedure in rekening mogen worden gebracht. Voor de situatie waarin de Integratie Acceptatieprocedure vertraging oploopt door omstandigheden die aantoonbaar niet toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer (zoals vertraging aan de zijde van de gemeente of door de gemeente ingeschakelde derden conform artikel 7.6 van de GIBIT 2025), verwijst de gemeente naar het antwoord op vraag 39.
108	Concept Overeenkomst art. 12.1; GIBIT 2025 art. 17.3–17.4	Artikel 12.1 verhoogt de aansprakelijkheid tot € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar, waar GIBIT 2025 uitgaat van € 1.250.000 (persoons-/zaakschade) respectievelijk tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal per jaar. Bij een geraamde jaarvergoeding van circa € 55.000–75.000 is dit meer dan 40 maal de jaarvergoeding. Bent u, gelet op de Gids Proportionaliteit (voorschrift 3.9D), bereid de GIBIT-standaard te hanteren of het maximum in verhouding te brengen tot de opdrachtwaarde?	Zie het antwoord op vraag 28.
109	Wens 7, 8, 9, 10; Bijlage 13	Bijlage 13 vermeldt dat het API-managementsplatform van de gemeente nog niet definitief is. Welk platform betreft het en volstaat voor wens 7 de technische mogelijkheid én bereidheid om API's via dat platform te ontsluiten? Als alle koppelingen REST/JSON zijn, hoe worden wens 8 (ESB/XML) en wens 10 (DMZ, alleen bij in het datacenter gehoste applicaties) dan gescoord: is "n.v.t.", maar geen belemmering" een "ja"? Welke van de te koppelen systemen (Storm, Orchestra, SuccessFactors) zijn in het gemeentelijk datacentrum gehost?	Als de technische mogelijkheid en bereidheid geboden kan worden door Inschrijver volstaat dat als een ja. Een N.v.t. kan gelezen worden als een Nee, aangezien de in de wens beschreven technologie niet gebruikt kan worden. Orchestra is on-premise gehost, Storm en SuccessFactors zijn SaaS. Zie ook beantwoording vraag 73.
110	Wens 11 (Common Ground)	Welke componenten uit de Common Ground-componentencatalogus acht u relevant voor het WFM-domein (dat geen zaakgericht werken kent)? Volstaat voor een "ja" het toepassen van open standaarden (NL API Strategie, OpenID Connect), publicatie van API-specificaties (OpenAPI) en bereidheid tot bijdrage aan standaarden (eis 258)? Hoe toetst u deze wens?	De gemeente heeft geen vooraf gedefinieerde lijst van Common Ground-componenten die verplicht relevant zijn voor deze aanbesteding. Voor de beoordeling van wens 11 wordt de toelichting getoetst of de aangeboden oplossing aansluit op Common Ground-principes, open standaarden en toekomstbestendige gegevensuitwisseling. Daarbij zijn onder meer het gebruik van API's, open standaarden, gegevensbeschikbaarheid en interoperabiliteit relevant.
111	PvE eis 203; Bijlage 8 art. 4.3 en 4.5	Indien optionele AI-functionaliteit gebruik maakt van subverwerkers (bijv. modelproviders met verwerking in EU-regio's), is dit toegestaan binnen de verwerkersovereenkomst, mits gegevens binnen de EER blijven en de subverwerker vooraf is gemeld? Dient dergelijke functionaliteit per gemeente en/of per gebruiker uitschakelbaar te zijn?	Ja, het gebruik van subverwerkers voor AI-functionaliteit is toegestaan, mits dit past binnen de verwerkersovereenkomst, de AVG, de beveiligingsvereisten van de aanbesteding en de gegevensverwerking binnen de EER plaatsvindt. Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de ingezette subverwerkers conform eis 260. Daarnaast geldt onverkort eis 203: AI-functionaliteit dient vooraf door opdrachtgever te worden beoordeeld, mag zonder expliciete toestemming niet worden ingezet en moet optioneel blijven.
112	PvE eis 203, eis 49–52; Leidraad §1.1.4, §1.1.8	De gemeente wenst AI-functionaliteit voor forecasting en optimalisatie (§1.1.4, herzieningsclausule, eis 50c), maar eis 203 stelt dat AI-functionaliteit zonder toestemming niet mag worden verwerkt en optioneel moet blijven. Hoe definieert u "AI-functionaliteit": vallen statistische en machine-learning-forecastmodellen (eis 49–52) en optimalisatie-algoritmen voor roostering daaronder, of uitsluitend generatieve AI c.q. AI-systemen in de zin van de AI-verordening? Welk toetsingskader (IAMA, algoritmeregister, risicoklasse AI-verordening) en welke doorlooptijd hanteert u, en kan die toetsing parallel aan de implementatie plaatsvinden zodat de fatale termijn niet wordt geraakt?	Onder AI-functionaliteit als bedoeld in eis 203 verstaan wij functionaliteit die gebruikmaakt van AI-technieken waarbij aanvullende risico's kunnen bestaan ten aanzien van transparantie, uitlegbaarheid, privacy, informatiebeveiliging of compliance. Denk hierbij aan "black box"- en zelflerende algoritmes. Statistische forecastmethoden zoals regressie, ARIMA/SARIMA en Exponential Smoothing zoals genoemd in eisen 49 en 50 worden beschouwd als reguliere forecastfunctionaliteit van de applicatie. Voor Deep Learning, machine-learningmodellen, generatieve AI en vergelijkbare AI-functionaliteit geldt eis 203 onverkort.
113	PvE eis 194	Volstaat voor eis 194 het beschikbaar stellen van een publiek health-/status-endpoint en een statuspagina, zodat de gemeente beschikbaarheid en responstijden zelf kan monitoren?	ja, mits aan eis 194 onverkort voldaan wordt.
114	PvE eis 189, 199	Geldt de eis van tweezijdige TLS (mTLS) ook voor de koppelingen met Storm, Orchestra en SuccessFactors/SAP CPI, of alleen voor landelijke voorzieningen? Ondersteunen genoemde systemen mTLS?	Voor de beoordeling van de inschrijving volstaat dat de aangeboden oplossing mTLS ondersteunt. Indien een externe voorziening zoals STORM, Orchestra of SuccessFactors geen mTLS ondersteunt, wordt een gelijkwaardig beveiligingsniveau geaccepteerd, mits dit in overleg met opdrachtgever wordt vastgesteld conform eis 199.
115	PvE eis 255–256, 224	Gelden eis 255/256 (gepland onderhoud maximaal 1x per maand, buiten openingstijden) ook voor releases zonder onderbreking van de dienstverlening (zero-downtime deployments)? Is onderhoud in het weekend toegestaan? Moet elke functionele release 2 weken vooraf worden aangekondigd (eis 224), of volstaat een vaste releasekalender met release notes per release?	1. Zero-downtime deployments: De beperkingen uit eis 255 (maximaal 1x per maand) en eis 256 (buiten openingstijden) gelden uitsluitend voor onderhoudswerkzaamheden en releases die gepaard gaan met daadwerkelijke onderbreking of merkbare vermindering van de beschikbaarheid (downtime). Releases en deployments die plaatsvinden zonder enige onderbreking van de dienstverlening (zero-downtime deployments) zijn hiervan uitgezonderd en mogen derhalve met een hogere frequentie en gedurende kantooruren worden doorgevoerd. Eis 255 en eis 256 van het Programma van Eisen en Wensen zijn hierop aangepast. Onderhoud in het weekend: Gepland onderhoud met downtime mag in het weekend plaatsvinden, mits dit minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren schriftelijk is aangekondigd en is afgestemd met de gemeente. Aankondigingstermijn functionele releases: Elke functionele release dient conform eis 224 minimaal twee (2) weken vooraf te worden aangekondigd, vergezeld van duidelijke release notes en beschikbaarstelling op de acceptatieomgeving. Het beschikbaar stellen van een algemene releasekalender (eis 225) is een waardevolle aanvulling voor het tactisch overleg, maar vormt geen vervanging voor de verplichte aankondigingstermijn van twee weken per individuele release.
116	PvE eis 230–231, 237–240, 256	Gelden de termijnen voor Priority 1 (respons 1 uur, workaround 4 uur, definitieve oplossing 8 uur) in klokuren of in kantooruren (ma–vr 08:00–17:00)? Hoe verhouden deze zich tot de avondopenstelling van Burgerzaken (di/do tot 20:00 volgens eis 256), en verwacht u buiten kantooruren bereikbaarheid voor P1? Geldt de 8-uurstermijn voor een definitieve oplossing ook wanneer de oorzaak bij een derde ligt (cloudprovider, Storm, Entra ID)?	Zie het antwoord op vraag 30.
117	PvE eis 183–184; Bijlage 16	Bijlage 16 geeft SCIMv2 (Onmada) als voorkeur voor provisioning. Is een SCIM-endpoint een harde eis, of is just-in-time provisioning via OpenID Connect-claims (groepenrollen) in combinatie met beheer van rollen in de applicatie acceptabel? Welke doorlooptijd hanteert het IAM-loket voor het inrichten van de federatieve koppeling?	SCIMv2 zoals genoemd in Bijlage 16 betreft een voorkeursrichting voor geautomatiseerde provisioning. Alternatieve provisioningmechanismen kunnen acceptabel zijn, mits wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van authenticatie, autorisatie en Single Sign-On. De relevante eisen uit het Plan van Eisen zijn: Eis 183: toegang moet gebaseerd zijn op SSO. Eis 184: ondersteuning van de standaarden uit Bijlage 16. Eis 176 t/m 180: uitgebreide RBAC-ondersteuning en rolbeheer. Eis 182: koppeling met Entra ID-groepen voor autorisaties. Doorlooptijden zijn in nader overleg te bepalen tijdens de uitwerking van de implementatie.
118	PvE eis 167	Welke standaarden van de "pas toe of leg uit"-lijst acht u voor deze SaaS-applicatie van toepassing (bijv. IPv6, DNSSEC, HTTPS/HSTS, STARTLS/DANE, SPF/DKIM/DKIMARC, OpenID Connect, NL API Strategie/REST-API Design Rules)? Moet hieraan bij livegang worden voldaan, of geldt de "leg uit"-mogelijkheid met een roadmap?	Voor eis 167 geldt het principe "pas toe of leg uit". Indien een relevante standaard nog niet volledig is geïmplementeerd, kan inschrijver gemotiveerd toelichten waarom dit nog niet het geval is en bijvoorbeeld een roadmap voor implementatie overleggen tijdens de implementatiefase. De beoordeling vindt plaats op basis van de onderbouwing en de mate waarin de oplossing aansluit op de toepasselijke open standaarden.

119	PvE eis 66; Leidraad §1.1.3	Roosters worden nu 4 weken vooraf opgeleverd; eis 66 vraagt dat een rooster minimaal 8 weken vooraf gemaakt kan worden. Verwacht u dat de publicatiehorizon daadwerkelijk naar 8 weken gaat, en welke horizon geldt voor verlofaanvragen en de Centrale Verlof Uitvraag (eis 94)?	Onze interne processen zijn niet van toepassing op de gestelde eisen. We handhaven de eis 66.
120	PvE eis 34	Eis 34 bepaalt dat een nadere opdracht binnen 7 werkdagen na acceptatie is "uitgevoerd". Bedoelt u dat de uitvoering binnen 7 werkdagen wordt gestart, met een opleverdatum conform de nadere offerte (eis 33e)?	Zie het antwoord op vraag 79.
121	PvE eis 129, 134; Leidraad §1.1.4	Mag tactische en strategische rapportage (mede) worden ingevuld via een gedocumenteerde data-API/exports naar het BI-platform van de gemeente (bijv. Power BI), of dienen alle rapporten en dashboards volledig binnen de applicatie te worden samengesteld?	Nee. Rapportages en dashboards zullen conform gestelde eisen aanwezig moeten zijn.
122	PvE eis 144	Voor de kostenrapportage van gepland en gedraaid rooster: worden loonkosten/uurtarieven per medewerker of per functieschaal aangeleverd (via SuccessFactors of handmatig), en wie mag deze inzien?	De wijze waarop loonkosten en/of uurtarieven worden vastgelegd en aangeleverd, evenals het detailniveau (per medewerker of per functieschaal), wordt tijdens de implementatiefase nader uitgewerkt en vastgesteld. De inzage in deze gegevens wordt geregeld via autorisaties binnen de applicatie. Welke gebruikers toegang krijgen tot kosteninformatie wordt daarmee bepaald door de ingerichte rollen en rechten. Uiteraard verwachten wij dat de applicatie ondersteunt dat deze informatie uitsluitend zichtbaar is voor geautoriseerde gebruikers.
123	PvE eis 127–128, 198; Leidraad §1.1.2 (re-integratiepercentages)	Welke categorieën persoonsgegevens worden verwerkt (uitsluitend afwezigheid/beschikbaarheidspercentage, geen medische informatie)? Voert de gemeente een DPIA uit, en wat is de BIV-classificatie van de applicatie? Deze classificatie bepaalt volgens bijlage 16 mede de wijze van provisioning en de te nemen maatregelen.	De eisen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens worden na gunning opgenomen in een DPIA en in de BIV-kwalificatie. De hoeveelheid persoonsgegevens is ten dele afhankelijk van het type koppeling maar de gestelde eisen gelden als ondergrens in het geval van het verwerken van persoonsgegevens.
124	PvE eis 227, 226	Dient de acceptatieomgeving (A) permanent gedurende de gehele looptijd beschikbaar te zijn, gevuld met (geanonimiseerde) productiedata, en met welke versversingsfrequentie? Zijn de kosten hiervan geacht te zijn opgenomen in B1/B2, en hoeveel gebruikers moeten er toegang toe hebben?	De acceptatieomgeving hoeft niet gedurende de gehele looptijd beschikbaar te zijn. Er moeten grofweg 4-5 beheerders en in sommige gevallen de keyusers (2-3) toegang kunnen krijgen. Het is aan de inschrijver om te bepalen wat nodig is om een stabiele en werkende release te realiseren op productie. Als daarvoor nodig is om met de opdrachtgever te testen, dient zij hiertoe een acceptatie-omgeving ter beschikking te stellen.
125	PvE eis 166, 264	Eis 166 spreekt van multi-tenant met volledige scheiding "tussen verschillende gebruikers/afdelingen". Wenst u KCC en Burgerzaken in één omgeving met autorisatiescheiding (rollen/groepen), of in gescheiden omgevingen? Kunt u bevestigen dat logische scheiding van klantdata in een gedeelde multi-tenant database (eis 264) volstaat?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. KCC en Burgerzaken maken onderdeel uit van één implementatie van de WFM-applicatie. Het is aan opdrachtnemer om invulling te geven aan de vereiste gegevens- en autorisatiescheiding. De aangeboden oplossing dient minimaal te voldoen aan de eisen ten aanzien van rollen, autorisaties en gegevensafscherming. Logische scheiding van gegevens binnen een multi-tenant architectuur voldoet, mits volledige gegevensscheiding tussen tenants wordt gerealiseerd overeenkomstig eis 166 en eis 264. Fysieke scheiding van databases per klant is niet expliciet vereist.
126	PvE eis 2, 7, 8, 9	Geldt WCAG 2.1 niveau AA voor alle schermen, inclusief de complexe planner- en trafficschermen, of primair voor de medewerker-selfservice en rapportages? Verwacht u bij acceptatie een toegankelijkheidsverklaring of onafhankelijk auditrapport? Wat is het acceptatiecriterium voor een "prikkelarme modus" (eis 2) en wordt een donkere modus als afdoende gezien?	Wij verwachten geen toegankelijkheidsverklaring of auditrapport. Donkere modus is een geschikte invulling van een prikkelarme modus in combinatie met, bijvoorbeeld, het kunnen dempen van notificaties.
127	PvE eis 148, 150, 154, 156, 232; Leidraad §6.1	De documenten eisen Nederlandstalige opleidingen, handleidingen en servicedesk, maar stellen geen expliciete eis aan de taal van de gebruikersinterface. Kunt u bevestigen of de gebruikersinterface (a) voor ingeroosterde medewerkers en (b) voor planners/forecasters/beheerders Nederlandstalig dient te zijn, en of Engelstalige (beheer)schermen of API-technische documentatie (eis 158) acceptabel zijn?	Zie de beantwoording van vragen 48,49 en 50.
128	PvE eis 170; Bijlage 14	Bij een [x].utrecht.nl-domein voor een SaaS-applicatie: levert de gemeente de DNS-records (CNAME) en het TLS-certificaat, of verwacht u dat de Opdrachtnemer het certificaat beheert en vernieuwt? Geldt de domeinnaams eis ook voor API-endpoints en de mobiele applicatie?	Het domeinnaambeleid is van toepassing op de WFM-applicatie en de bijbehorende OTAP-omgevingen. De gemeente Utrecht beheert de gemeentelijke domeinnamen en bijbehorende registratie. De technische inrichting van DNS, certificaten en publicatie van de SaaS-oplossing wordt tijdens de implementatiefase afgestemd. Voor de webapplicatie wordt gebruikgemaakt van een domeinnaam onder utrecht.nl conform Bijlage 14.
129	PvE eis 172; Bijlage 17	Welke logbronnen en events verwacht u in Sentinel via de Logs Ingestion API (authenticatie, autorisatiewijzigingen, beheeracties, applicatiefouten), in welk formaat/schema, en levert de gemeente de Data Collection Rule/endpoint aan? Behoort het inrichten van deze aansluiting tot de fixed-price implementatie en tot B2 (onderhoud)?	Voor SaaS-oplossingen geldt aansluiting op de Microsoft Sentinel-omgeving van de gemeente via de Azure Monitor Logs Ingestion API als voorkeursroute. De exacte logbronnen, events, datamodellen en mappings worden tijdens de implementatiefase gezamenlijk vastgesteld. De aangeboden oplossing dient in staat te zijn relevante beveiligings- en auditinformatie te ontsluiten. Het inrichten van deze aansluiting moet in de kosten van de koppeling worden opgenomen.
130	PvE eis 187	Eis 187 vraagt een statisch IP-adres voor whitelisting in Spotler SendPro. Een multi-tenant SaaS-omgeving werkt doorgaans met een IP-range of dynamische cloud-egress. Is een IP-range toegestaan, of is verzending vanuit de mailinfrastructuur van de Opdrachtnemer (met SPF/DKIM/DMARC voor een utrecht.nl-subdomein) een acceptabel alternatief?	Uitgangspunt is aansluiting op de gemeentelijke e-mailvoorziening Spotler SendPro conform eis 187. Indien de aangeboden SaaS-architectuur niet werkt met één statisch uitgaand IP-adres maar met een beheerde IP-range of een alternatief beveiligingsmodel, verzoeken wij dit toe te lichten in de implementatiefase.
131	Leidraad §1.1.3 (Smartsync)	De forecast wordt nu extern gegenereerd en via Smartsync ingeladen. Door wie/welke partij gebeurt dit, blijft deze werkwijze bestaan, en verwacht u dat de forecast vanaf livegang volledig in de nieuwe WFM-applicatie wordt gemaakt? Welke historische data (aantal jaren, granulariteit, per queue/kanaal) stelt u daarvoor beschikbaar?	Momenteel wordt de forecast opgesteld en vervolgens via SmartSync ingeladen door de medewerker Forecasting. Met de nieuwe tooling willen we de forecast vanaf livegang binnen de applicatie uitvoeren. Details rondom historische data zal tijdens de implementatiefase nader worden bepaald in overleg met de opdrachtnemer en de huidige leverancier.
132	PvE eis 210; Leidraad GC2 (§5.3.2, migratie)	Welke gegevens uit NiceWFM (roosters, adherence, verlofhistorie/-saldi, forecasthistorie, medewerkers- en skillstamdata) dienen over de afgelopen twee jaar te worden gegenereerd en via Smartsync ingeladen, in welk formaat worden zij aangeleverd, en wie is verantwoordelijk voor de export uit de on-premise NiceWFM-omgeving (gemeente, huidige leverancier of Opdrachtnemer)? Is toegang tot de NiceWFM-database of exports geborgd tot het einde van dat contract (1 oktober 2027)? Komen historische contactvolumes per 15 minuten uit Storm of uit NiceWFM, en over hoeveel jaar is historie beschikbaar?	Toegang tot de NiceWFM-database is gegarandeerd tot eind van het contract. Details rondom historische data wordt tijdens de implementatiefase nader bepaald in overleg met de opdrachtnemer en de huidige leverancier.
133	PvE eis 198, eis 85; Bijlage 13	Ten aanzien van de koppeling met SuccessFactors: (a) welke gegevens en in welke richting (medewerkerstamdata, contracturen, in-/uitdienst, ziekmeldingen naar WFM; goedgekeurd verlof terug naar SF?); (b) welk systeem is bronsysteem voor het verlofsaldo, gegeven dat eis 85 aanpassing in de WFM-applicatie toestaat; (c) welke van de vier koppelvormen uit de aansluitgids acht u acceptabel (bijv. dagelijkse bestandslevering via SAP CPI); (d) wie realiseert en bekostigt de SAP CPI-zijde, en binnen welke doorlooptijd, gelet op de fatale termijn?	Zie de antwoorden op vraag 44 en 73.
134	PvE eis 197; Leidraad §1.1.3	Welke gegevens en welk doel beoogt u met de koppeling met klantvolgsysteem Orchestra: historische afspraak- en baliedata t.b.v. forecasting, realtime wachtrij-/bezettinginformatie t.b.v. dagsturing en/of adherence van baliemedewerkers? Welke versie/API van Orchestra is beschikbaar en hoe is de huidige NiceWFM-Orchestra-koppeling gerealiseerd?	Zie de antwoorden op vraag 44 en 73.
135	PvE eis 42; Leidraad §1.1.2; Bijlage 11 A3	De forecast moet per kanaal worden gemaakt (telefoon, e-mail, chat, WhatsApp, balie, backoffice). Via welke systemen lopen de digitale kanalen en het backofficewerk, en zijn koppelingen met deze bronnen onderdeel van de gevraagde fixed-price implementatie? In tabblad A3 van het tarievenblad staan uitsluitend Storm, Orchestra en SuccessFactors. Kunt u bevestigen dat overige bronnen via bestandsimport (CSV) mogen worden aangeleverd?	Ja, de forecast dient per kanaal te worden opgesteld (telefoon, e-mail, chat, WhatsApp, balie en backoffice). Voor de implementatie geldt dat de in tabblad A3 van het tarievenblad genoemde systemen (Storm, Orchestra en SuccessFactors) onderdeel zijn van de gevraagde koppelingen. Overige bronnen mogen via bestandsimport (bijvoorbeeld CSV) worden aangeleverd.
136	Leidraad §1.1.3/§1.1.4; PvE eis 195–196; Bijlage 11 A3	Ten aanzien van de koppeling met telefonieplatform Storm: (a) welke Storm-API's/modules heeft de gemeente gelicentieerd voor realtime agent-/queue-events en historische intervaldata; (b) is API-documentatie en een testomgeving beschikbaar vóór 1 februari 2027; (c) bestaat de huidige NiceWFM-Storm-koppeling uit herbruikbare componenten (bijv. datafeeds/exports); (d) wie draagt eventuele kosten van de Storm-leverancier voor API-toegang of aanpassingen; (e) welke berichten worden bedoeld met "meerdere berichten per seconde" (eis 196) en gaat het om push (webhooks) of pull?	Zie de antwoorden op vraag 44 en 73.
137	PvE eis 29, 107/111, 247; Overeenkomst art. 18.3/18.4	Wij signaleren enkele verwijzingsfouten: eis 29 verwijst naar eis 25 (bedoeld lijkt eis 27); eis 107 en 111 zijn identiek; overeenkomst art. 18.3/18.4 verwijzen naar "artikel 19.x" (bedoeld lijkt 18.x); eis 247 (melding aan NCSC) geldt blijkens de tekst alleen voor rijksoverheidsorganisaties. Kunt u deze corrigeren c.q. bevestigen dat eis 247 voor deze opdracht niet van toepassing is?	De gemeente dankt de Inschrijver voor de scherpe oplettendheid en bevestigt de geconstateerde correcties als volgt: 1) Eis 29 in Programma van Eisen en Wensen: De verwijzing in eis 29 naar eis 25 berust op een typefout. Dit dient te zijn: eis 27 (de factuurreisen). Eis 29 luidt: "De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur die voldoet aan eis 27 of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst." 2) Eisen 107 en 111 in Programma van Eisen en Wensen: De gemeente bevestigt dat eis 107 en eis 111 abusievelijk identiek zijn opgenomen. De doublure is verwijderd in de herziene versie van het Programma van Eisen en Wensen. 3) Artikelen 18.3 en 18.4 Conceptovereenkomst: De verwijzingen naar artikel 19.x berusten op een onjuiste nummerv verwijzing. In artikel 18.3 dient te worden gelezen: artikel 18.2. In artikel 18.4 dient te worden gelezen: artikel 18.1 tot en met artikel 18.3. Dit is gecorrigeerd in Bijlage 05 - Concept Overeenkomst WFM-applicatie versie 2. 4) Eis 247 Programma van Eisen en Wensen (melding NCSC): Eis 247 is alleen van toepassing op Rijksoverheidsorganisaties en komt daardoor te vervallen. Voor gemeentelijke informatiebeveiligingsincidenten geldt onverkort de meldplicht aan Opdrachtgever conform eis 246 en de geldende IBD/CSIRT-procedures. 5) Paragraaf 4.2.6 van de Inschrijvingsleidraad (Aanbiedingsbrief, punt 5): In paragraaf 4.2.6 onder punt 5 wordt verwezen naar de drie aanvullende methoden (ARIMA/SARIMA, Exponential Smoothing en Deep Learning / AI). De verwijzing naar eis 49 dient hier gelezen te worden als eis 50 van het Programma van Eisen en Wensen. Inschrijvers geven onder dit punt in de Aanbiedingsbrief aan welke van de in eis 50 genoemde methodieken (of aantoonbaar gelijkwaardige methodiek) wordt aangeboden. De gewijzigde documenten (Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen v1.1d, Bijlage 05 – Concept Overeenkomst WFM-applicatie versie 2 en Inschrijvingsleidraad WFM-applicatie v1.1d) zijn als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.
138	PvE eis 24b, eis 25; Bijlage 11 tabblad B1	Het tarievenblad vraagt een prijs per gebruiker per maand (B1), terwijl eis 24b en 25 uitgaan van jaarlijkse facturatie vooraf per kalenderjaar (01-01 t/m 31-12). Hoe wordt het eerste gebroken jaar (acceptatie ca. 1 september 2027 t/m 31 december 2027) gefactureerd, op welke peildatum wordt het aantal gebruikers vastgesteld en hoe wordt maandelijke op-/afschaling (eis 25) verrekend?	De gemeente licht de facturatie- en verrekeningssystematiek voor de structurele exploitatie- en licentiekosten (onderdeel B1 van het prijzenblad) als volgt toe: - Eerste (gebroken) contractjaar (2027): Conform artikel 16.7 onder b van de Conceptovereenkomst en eis 24 onder b van het Programma van Eisen en Wensen mogen exploitatie- en licentiekosten pas in rekening worden gebracht na succesvolle afronding van de Integrale Acceptatieprocedure (beoogde livegang per 1 september 2027). Tijdens de implementatiefase (1 februari 2027 t/m 31 augustus 2027) zijn geen licentiekosten verschuldigd. Voor het restant van het eerste kalenderjaar (de periode van 1 september 2027 tot en met 31 december 2027) factureert de Opdrachtnemer direct na acceptatie eenmalig vooraf voor vier (4) maanden, gebaseerd op de werkelijk geactiveerde licenties bij livegang (met als indicatief startaantal 280 gebruikers conform artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst). - Reguliere jaarfacturatie vooraf per kalenderjaar (vanaf 2028): Vanaf 1 januari 2028 vindt de facturering conform artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst en eis 25 jaarlijks vooraf plaats voor de periode van 1 januari tot en met 31 december. De peildatum voor deze jaarlijkse vooruitfactuur is het aantal actieve gebruikers per licentecategorie op 1 januari van het desbetreffende kalenderjaar. - Verrekening van op- en afschaling binnen de bandbreedte: Conform artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst (en eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen) geldt een bandbreedte met een absolute ondergrens van 180 licenties en een geschatte bovengrens van 380 licenties (gemiddeld startaantal 280 gebruikers). Mutaties (op- of afschaling) binnen een lopend kalenderjaar worden maandelijks door de Leverancier bijgehouden en geregistreerd. Zie tevens Bijlage 05 – Concept Overeenkomst WFM-applicatie versie 2, Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen v1.1d en Bijlage 11 – Invulformulier tarieven WFM v1.1d, waarin de geactualiseerde bandbreedte (180–380 licenties) en de gedifferentieerde gebruikersrollen zijn verwerkt.
139	PvE eis 200 en 201 vs. Leidraad §4.2.1–4.2.3	De geschiktheidseisen (§4.2.1, §4.2.3) accepteren "gelijkwaardige maatregelen" met verklaring van een onafhankelijk deskundige als alternatief voor ISO 9001/27001. Eis 200 en 201 eisen echter gedurende de looptijd een ISO 27001- en ISO 9001-certificaat zonder gelijkwaardigheidsalternatief. Kunt u bevestigen dat gelijkwaardige maatregelen ook onder eis 200/201 volstaan? Geldt hetzelfde voor ISO 14001 (§4.2.2), en welke eisen stelt u aan de "onafhankelijk deskundige"?	De gelijkwaardige maatregelen incl. verklaring onafhankelijke derde gelden ook voor de eisen 200/201. Voor wat betreft de vraag over welke eisen aan een 'onafhankelijke derde' worden gesteld, zie het antwoord op vraag 24.
140	PvE §2.20 (eis 269–303) Informatiebeheer	De eisen in §2.20 (Utrechts metadatamodel, selectielijsten, bewaartermijnen per aggregatieniveau, digitale handtekeningen, virusscanning en checksums per informatieobject, vernietigingsrapportages) zijn geformuleerd voor zaak- en documentsystemen. Welke "informatieobjecten" onderscheidt u in een WFM-applicatie (roosters, verlofaanvragen, forecasts, adherence-data?) en welke eisen uit §2.20 acht u daarop daadwerkelijk van toepassing? Kunt u bevestigen dat een WFM-applicatie voldoet wanneer zij configureerbare bewaar-/vernietigingstermijnen, een audit trail, export in open formaten (CSV/JSON) en een vernietigingsrapport biedt, en dat eisen zoals 278, 291 en 293 als "niet van toepassing" gelden?	Eisen zoals 278, 292, 294 zijn van toepassing als blijkt uit de nog op te stellen DPIA/BIV-klassificatie dat er data wordt verwerkt waarop dit beleid van toepassing is. De informatie-objecten worden dan ook bepaald. Een WFM-applicatie voldoet als zij aan de eisen voldoet uit het Programma van Eisen en Wensen in deze gevallen. Daartoe dient Inschrijver zelf een afweging te maken over mogelijke informatie-objecten.
141	PvE §2.3, eis 182	Eis 182 spreekt over rechten op "(Group) layers, attributen, data uit gerelateerde tabellen, zoekfuncties, rapporten en workflows". Deze terminologie lijkt afkomstig uit een GIS-/datasysteem. Wat wordt hiermee concreet bedoeld voor een WFM-applicatie? Volstaat rolgebaseerde autorisatie (RBAC) waarbij rollen worden toegekend op basis van Entra ID-groepen (via SSO-claims of SCIM)?	De gemeente verduidelijkt dat de in eis 182 genoemde elementen bedoeld zijn als een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden van functionele en data-elementen die binnen het beheer van de WFM-applicatie via autorisaties moeten kunnen worden afgeschermd of toegankelijk. Ter verduidelijking wordt de inleidende zin van eis 182 in het Programma van Eisen en Wensen aangepast en als volgt vastgesteld: "Eis 182. De beheerinterface moet de mogelijkheid bieden om Active Directory (Entra ID) gebruikersgroepen rechten te geven om bijvoorbeeld de volgende elementen (zoals van toepassing binnen de WFM-functionaliteit) wel of niet te zien/bewerken: • (Group) layers / organisatielagen; • Attributen en medewerkersvelden; • Data uit gerelateerde tabellen en modules; • Zoekfuncties; • Rapporten en dashboards; • Workflows en goedkeuringsprocessen." Zie Bijlage 07 – Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.1d, waarin deze verduidelijking is verwerkt. Dit document is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
142	Bijlage 10 Invulformulier Binaire wensen (Excel)	Bijlage 10 bevat naast het tabblad "Binaire wensen" ook de tabbladen "PvE - Content", "PvE - Techniek en beheer" en "Overzicht oplossen verstoringen". Deze bevatten eisen van de gemeente Hilversum voor een website/CMS (o.a. een SLA-label met 24/7-bereikbaarheid, 99,8% beschikbaarheid, maximumuurtarieven). Kunt u bevestigen dat deze tabbladen geen onderdeel uitmaken van de aanbesteding en per Nota van Inlichtingen een gecorrigeerd formulier publiceren? Het formulier mag door Inschrijvers immers niet worden gewijzigd (§2.4 Inschrijvingsleidraad).	Zie het antwoord op vraag 25.