

Nota van Inlichtingen ronde 2 t.b.v. Openbare Europese aanbesteding Workforce management-applicatie voor KCC en Burgerzaken

Aanbestedende dienst: Gemeente Utrecht

TenderNed-kenmerk: 585077

Referentienummer: 2025PBZ862

Datum: 12 oktober 2026

Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 2, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 5 oktober 2026.



N.a.v. een vraag is één document aangepast. Het volgende document dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken: Bijlage 07 - Programma van Eisen en Wensen WFM-applicatie v1.2d.

Daarnaast is in de eerste vragenronde (vraag 100) een verzoek ingediend om de vier use cases voor de demonstratie eerder dan 16 november beschikbaar te stellen. Als bijlage van deze Nota van Inlichtingen treft u het document 'Use cases GC4 Gebruiksvriendelijkheid WFM-applicatie gemeente Utrecht' aan.

Ref nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
143	Aansluiting Sentinel via pull-connector	In het antwoord op vraag 129 noemt u aansluiting op de Microsoft Sentinel-omgeving van de gemeente via de Azure Monitor Logs Ingestion API als voorkeursroute, en geeft u aan dat het inrichten van deze aansluiting in de kosten van de koppeling moet worden opgenomen. Kunt u bevestigen dat aan eis 172 wordt voldaan indien de audit- en beveiligingslogs van de SaaS-applicatie via een API worden aangeboden en door een connector worden opgehaald en via de Logs Ingestion API in Sentinel worden ingelezen, en kunt u aangeven of deze connector in de gemeentelijke Azure-omgeving mag worden gehost?	Wij kunnen bevestigen dat de Azure Monitor Logs Ingestion API de voorkeursroute heeft voor de aansluiting op Microsoft Sentinel. Tevens bevestigen wij dat de kosten voor het realiseren van deze aansluiting integraal onderdeel dienen uit te maken van de vaste inschrijfprijs voor de koppelingen. Wij bevestigen dat aan eis 172 van het Programma van Eisen en Wensen wordt voldaan indien de relevante audit- en beveiligingslogs van de SaaS-applicatie via een API worden aangeboden en door een connector worden opgehaald en via de Logs Ingestion API in Sentinel worden ingelezen. De gemeente staat er in beginsel voor open dat een dergelijke connector binnen de gemeentelijke Azure-omgeving wordt gehost, mits dit past binnen de gemeentelijke beveiligingsarchitectuur, het vigerende ICT-beleid en de operationele beheersafspraken. De exacte technische inrichting en afstemming vinden plaats tijdens de implementatiefase.
144	Native app via Intune: MDM of MAM	In het antwoord op vraag 77 geeft u aan dat de gemeente smartphones en tablets beheert via Microsoft Intune in een COPE-configuratie met CIS-hardening, dat applicaties binnen een beheerde zakelijke container worden aangeboden en dat native iOS- en Android-apps de voorkeur hebben. Kunt u bevestigen dat een native iOS- en Android-applicatie die via Intune (MDM) op de beheerde apparaten wordt uitgerold en via de Bedrijfsportal beschikbaar is (eis 114) voldoet, of vereist de gemeente dat de applicatie Intune App Protection Policies (MAM, via de Intune SDK) ondersteunt?	Wij kunnen bevestigen dat een native iOS- en Android-applicatie die via Microsoft Intune (MDM) op de beheerde apparaten wordt uitgerold en via de Bedrijfsportal beschikbaar is (conform eis 114 van het Programma van Eisen en Wensen), voldoet aan de gestelde minimaleisen. Het is op dit moment nog niet bekend of de gemeente vereist dat de applicatie Intune App Protection Policies (MAM, via de Intune SDK) ondersteunt. Dit zal tijdens de implementatiefase nader worden beoordeeld en afgestemd binnen de gemeentelijke beheer- en beveiligingsarchitectuur. De Inschrijver dient hiermee rekening te houden in het Implementatieplan.
145	Domeinnaam onder utrecht.nl bij multi-tenant SaaS	In het antwoord op vraag 128 geeft u aan dat voor de webapplicatie een domeinnaam onder utrecht.nl wordt gebruikt en dat de technische inrichting van DNS, certificaten en publicatie van de SaaS-oplossing tijdens de implementatiefase wordt afgestemd. Bij een multi-tenant SaaS-oplossing wordt de applicatie doorgaans ontsloten op een domein van de SaaS-leverancier. Eis 170 is in Bijlage 07 v1.1d ongewijzigd gebleven en eisen worden bij inschrijving onvoorwaardelijk aanvaard. Kunt u bevestigen dat aan eis 170 wordt voldaan indien de toegang tot de applicatie plaatsvindt via Single Sign-On met Entra ID en via een verwijzing of portaal onder een utrecht.nl-domein, dan wel dat hiervoor het principe 'pas toe of leg uit' mag worden toegepast zoals u in het antwoord op vraag 118 voor eis 167 aangeeft?	Wij kunnen bevestigen dat aan eis 170 wordt voldaan indien de toegang tot de applicatie plaatsvindt via Single Sign-On met Entra ID en via een verwijzing of portaal onder een utrecht.nl-domein, dan wel dat hiervoor het principe 'pas toe of leg uit' mag worden toegepast zoals aangegeven in het antwoord op vraag 118 voor eis 167.
146	Aanvaardbare instrumenten bij de gelijkwaardigheidsroute milieubeheer	In het antwoord op vraag 24 geeft u de eisen aan de onafhankelijk deskundige derde en de minimale inhoud van de beschrijving van gelijkwaardige maatregelen, waaronder voor milieubeheer een organisatiebreed verankerd milieubeleid, inzicht in de relevante milieuwet- en regelgeving, inzicht in de milieu-impact van de bedrijfsactiviteiten zoals energieverbruik, hardware-levenscyclus en datacenter-efficiëntie, en periodieke onafhankelijke controle en rapportage. Op het in onze vraag opgenomen verzoek te bevestigen of bestaande instrumenten als onderbouwing van gelijkwaardigheid kunnen dienen, gaat het antwoord niet in. Kunt u bevestigen dat een geldig certificaat van de CO2-Prestatieladder, een actuele EcoVadis-beoordeling, een Milieubarometer-rapportage, of een combinatie daarvan, kan dienen als de in paragraaf 4.2.2 bedoelde beschrijving van gelijkwaardige maatregelen, en dat de verklaring van de certificerende of beoordelende instelling die deze instrumenten heeft geleverd geldt als de verklaring van de onafhankelijk deskundige derde? Wij verzoeken u dit expliciet en onduidelijking te bevestigen, inclusief de wijze waarop bij het gekozen instrument wordt voldaan aan het vereiste van verificatie door een onafhankelijk deskundige, zodat daarover bij de verificatiefase geen misverstand kan ontstaan. Kunt u daarnaast bevestigen dat de in het antwoord op vraag 24 genoemde onderdelen inzake energieverbruik, hardware-levenscyclus en datacenter-efficiëntie mogen worden onderbouwd met gegevens en certificering van de partij die de aangeboden SaaS-applicatie host?	De gemeente verduidelijkt de gelijkwaardigheidsroute voor milieubeheer (paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad) als volgt: 1) Inzet van bestaande instrumenten (CO2-Prestatieladder, EcoVadis, Milieubarometer e.d.) Bestaande instrumenten, certificaten of rapportages (zoals een CO2-Prestatieladder-certificaat, een actuele EcoVadis-beoordeling of Milieubarometer-rapportage) kunnen als onderbouwing en bewijsmiddel deel uitmaken van de in paragraaf 4.2.2 bedoelde beschrijving van gelijkwaardige maatregelen. Het enkel overleggen van een dergelijk certificaat of rapport zou kunnen ontstaan als zelfstandige vervanging van ISO 14001, mits Inschrijver dient in de beschrijving op hoofdlijnen aan te tonen dat het stelsel van maatregelen in samenhang voldoet aan de kernaspecten van ISO 14001 (zoals uiteengezet in het antwoord op vraag 24 van de eerste Nota van Inlichtingen). 2) Verklaring onafhankelijk deskundige derde De beschrijving van gelijkwaardige maatregelen moet vergezeld gaan van een verklaring van een onafhankelijk deskundige derde (met aantoonbare deskundigheid op het gebied van milieumanagementsystemen), waarin deze bevestigt dat het beschreven milieuzorgsysteem van de inschrijver minimaal gelijkwaardig is aan EN-ISO 14001. Een reguliere auditverklaring van een specifiek deelcertificaat (zoals CO2-Prestatieladder) geldt uitsluitend als deskundigenverklaring voor de gelijkwaardigheid van het gehele milieuzorgsysteem indien die instantie daarin expliciet de gelijkwaardigheid aan ISO 14001 bevestigt. 3) Onderbouwing datacenter en hosting bij SaaS De gemeente bevestigt dat de onderdelen met betrekking tot de milieu-impact van de hosting (zoals datacenter-efficiëntie, energieverbruik en hardware-levenscyclus) mogen worden onderbouwd met gegevens, rapportages en geldige certificeringen (zoals ISO 14001) van de partij die de aangeboden SaaS-applicatie host c.q. het datacenter exploiteert, mits de Inschrijver aantoont hoe dit binnen zijn eigen kwaliteits- en milieuketen is verankerd.
147	Welk risico dekt de geschiktheidseisen milieubeheer af	In het antwoord op vraag 21 bevestigt u dat de eis van paragraaf 4.2.2 een geschiktheidseis betreft en geen uitvoeringseis; in het antwoord op vraag 67 handhaaft u de paragraaf ongewijzigd. Voorschrift 3.5 B van de Gids Proportionaliteit bepaalt dat een aanbestedende dienst alleen geschiktheidseisen stelt 'die verband houden met daadwerkelijke risico's die de opdracht meebrengt, of terug te voeren zijn op de gewenste competentie(s)', en de toelichting daarop dat moet worden nagegaan welke daadwerkelijke risico's er zijn, of die door de gestelde eisen worden afgedekt, en of de eis in redelijke verhouding staat tot het af te dekken risico en de aard en omvang van de opdracht. De artikelen 1.10 en 2.90, vierde en achtste lid, van de Aanbestedingswet 2012 verlangen eveneens dat eisen verband houden met en in een redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. Wij merken daarbij op dat het Programma van Eisen en Wensen, de Conceptovereenkomst en de GIBIT 2025 geen verplichting tot instandhouding van een milieumanagementsysteem kennen, terwijl de eisen 200 en 201 die verplichting voor kwaliteitsmanagement en informatiebeveiliging wel kennen en eis 11 reeds verplicht tot maatregelen tegen ketenrisico's bij ontwikkeling, hosting en onderhoud. Kunt u concreet aangeven welke daadwerkelijke, aan deze opdracht verbonden milieurisico's met de geschiktheidseisen van paragraaf 4.2.2 worden afgedekt, waarom het noodzakelijk is dat een Inschrijver daarover reeds op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving beschikt, en waar deze afweging in de aanbestedingsstukken is meegedeeld? En bent u, indien het doel primair is te borgen dat de toekomstige Opdrachtnemer gedurende de uitvoering over aantoonbaar milieumanagement beschikt, bereid deze geschiktheidseisen om te zetten in een uitvoeringsvoorwaarde waarbij de Opdrachtnemer zich verbindt uiterlijk twaalf maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst over een geldig milieumanagementcertificaat of gelijkwaardig, door een onafhankelijk deskundige geverifieerde maatregelen te beschikken?	De gemeente gaat niet akkoord met het omzetten van de geschiktheidseisen in een uitvoeringsvoorwaarde en handhaaft paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad ongewijzigd. De gemeente motiveert deze keuze als volgt: 1. Aan de opdracht verbonden milieurisico's en doelstelling van de eis De gemeente Utrecht voert een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Oprechtgeven en Inkopen (MVOI) en streeft naar een minimale milieu-impact in de gehele ICT-toeleveringsketen. Hoewel een Software-as-a-Service (SaaS)-opdracht geen levering van fysieke producten betreft, brengt de continue, meerjarige exploitatie (met een potentiële looptijd van 10 jaar) van een clouddienst substantiële en reële milieueffecten met zich mee. Denk hierbij aan: - Het structurele energieverbruik en de koeling van datacenterinfrastructuur (CO2-footprint en PUE-normen); - De levenscyclus en tijdige, circulaire vervanging en verantwoorde afvoer van server- en netwerkhardware (beperking van e-waste); - Ketenebeersing en energie-efficiëntie bij de doornutwikkeling, hosting en het applicatiebeheer. Met de geschiktheidseisen in paragraaf 4.2.2 dekt de gemeente het risico af dat een Opdrachtnemer niet beschikt over de organisatorische processen en sturingsmechanismen (Plan-Do-Check-Act cyclus) die noodzakelijk zijn om deze milieubelasting gedurende de gehele levenscyclus van de Overeenkomst inzichtelijk te maken, te beheersen en continu te reduceren. 2. Noodzaak van beschikbaarheid op inschrijfdatum Conform het aanbestedingsrechtelijke kader van de Aanbestedingswet 2012 (artikel 2.90 e.v.) dienen geschiktheidseisen te borgen dat een gegunde opdrachtnemer reeds bij aanvang van de overeenkomst en implementatie aantoonbaar over de vereiste deskundigheid, kwaliteitsborging en beheersstructuur beschikt. Het uitsluiten van deze waarborg naar 12 maanden na ingangsdatum biedt de gemeente onvoldoende zekerheid dat de dienstverlening en de inrichting van de keten vanaf dag één aan de vereiste milieustandaarden voldoen. 3. Borging van proportionaliteit en gelijk spelveld De proportionaliteit van de eis (conform voorschrift 3.5 B van de Gids Proportionaliteit) is uitdrukkelijk gewaarborgd doordat de gemeente het speelveld niet beperkt tot houders van een formeel ISO 14001-certificaat: - Inschrijvers mogen conform paragraaf 4.2.2 volstaan met een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer (zoals nader geconcretiseerd in de antwoorden op vraag 24 en vraag 148); - Inschrijvers mogen zich voor het aantonen van de milieuprestaties van de hostinginfrastructuur en datacenters beroepen op gegevens, rapportages en certificeringen van toeleveranciers en hostingproviders (zie het antwoord op vraag 23 en vraag 146); - Bij inschrijving volstaat het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA); de verificatie van bewijsstukken vindt uitsluitend plaats bij de voorlopig beoogde winnaar (en de nummer 2).
148	Beroep op het milieucertificaat van de hostende partij	In het antwoord op vraag 21 motiveert u de geschiktheidseisen van paragraaf 4.2.2 met het belang van Maatschappelijk Verantwoord Oprechtgeven en Inkopen en een duurzame bedrijfsvoering in de gehele keten binnen de ICT- en clouddienstverlening, waarbij u uitdrukkelijk wijst op energie-efficiëntie en duurzaam datacentrumbereik. In het antwoord op vraag 23 bevestigt u dat een beroep op een milieumanagementcertificaat van een derde is toegestaan, mits de scope van dat certificaat aantoonbaar van toepassing is op de bedrijfsvoering ten behoeve van de aangeboden ICT Prestatie, dan wel de derde zich via de Uitvoeringsverklaring derde en een eigen Uniform Europees Aanbestedingsdocument verbindt om haar gecertificeerde managementsystemen gedurende de looptijd ter beschikking te stellen. Bij een SaaS-oplossing worden de energie-efficiëntie en de duurzaamheid van het datacentrum, waarop uw motivering ziet, bepaald door de partij die de Applicatie ontwikkelt en host, en niet door het milieumanagementsysteem van de inschrijvende onderneming. Kunt u bevestigen dat aan de geschiktheidseisen van paragraaf 4.2.2 wordt voldaan wanneer de Inschrijver zich beroept op het geldige milieumanagementcertificaat conform EN-ISO 14001, of op een gelijkwaardig milieumanagementsysteem, van de softwareleverancier of de hostingpartij die de aangeboden SaaS-applicatie levert en host, mits de scope van dat certificaat aantoonbaar ziet op de ontwikkeling, hosting en het onderhoud van de aangeboden Applicatie en de betreffende partij de Uitvoeringsverklaring derde en een eigen Uniform Europees Aanbestedingsdocument indient?	De gemeente bevestigt dat aan de geschiktheidseisen van paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad (Milieubeheer) wordt voldaan wanneer de Inschrijver zich beroept op een geldig milieumanagementcertificaat conform EN-ISO 14001 (of op een gelijkwaardig, conform het antwoord op vraag 24 en 146 door een onafhankelijk deskundige geverifieerd milieumanagementsysteem) van de softwareleverancier of de hostingpartij die de aangeboden SaaS-applicatie ontwikkelt c.q. host. Hierbij gelden conform hoofdstuk 4 en paragraaf 4.2.2 van de Inschrijvingsleidraad, alsmede het antwoord op vraag 23 van de eerste Nota van Inlichtingen, de volgende voorwaarden: - Indiening vereiste documenten bij Inschrijving: De Inschrijver voegt bij de Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende Uitvoeringsverklaring derde (Bijlage 12) en een separaat ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de betreffende derde partij (softwarefabrikant c.q. hostingprovider); - Toepasselijke scope: De scope van het certificaat (of het gelijkwaardige managementsysteem) van deze derde partij dient aantoonbaar betrekking te hebben op (de bedrijfsvoering ten behoeve van) de ontwikkeling, hosting, infrastructuur en/of het onderhoud van de voor deze aanbesteding aangeboden SaaS-oplossing; - Beschikbaarstelling gedurende de looptijd: De derde verbindt zich via de Uitvoeringsverklaring derde onvoorwaardelijk om haar gecertificeerde milieumanagementsysteem, middelen en waarborgen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk ter beschikking te stellen ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht. De daadwerkelijke bewijsstukken (het certificaat van de derde en/of de verificatieverklaring van de onafhankelijk deskundige) worden conform paragraaf 4.2.5 van de Inschrijvingsleidraad uitsluitend opgevraagd in de verificatiefase bij de voorlopig beoogde opdrachtnemer (en de nummer 2 voor de wachtkamerveenkomst).
149	Toetsing forecastmethodiek en voorspelkwaliteit	In het antwoord op vraag 83 geeft u aan dat de Inschrijver moet aantonen welke voorspelkwaliteit zij verwacht van de gekozen forecastingmethodiek en dat de gemeente dit toetst aan het Programma van Eisen en Wensen. Het antwoord op vraag 84 stelt echter dat de gemeente geen voorkeur heeft voor een van de in eis 50 genoemde forecastmethodieken, daarvoor geen extra punten toekent, en dat de vermelding van de gekozen methode in de aanbiedingsbrief conform paragraaf 4.2.6 van de Inschrijvingsleidraad uitsluitend dient om te verifiëren of aan de minimumeis wordt voldaan. Het antwoord op vraag 93 vermeldt daarnaast dat de aanbiedingsbrief niet meeweegt in de beoordeling. Het Programma van Eisen en Wensen bevat geen norm voor voorspelkwaliteit; eis 53 verlangt uitsluitend dat de Applicatie de nauwkeurigheid van de forecast inzichtelijk maakt aan de hand van Mape/Vape, RMSE en Bias. Kunt u bevestigen dat de vermelding van de forecastmethodiek uitsluitend binair wordt getoetst conform het antwoord op vraag 84, en dat het antwoord op vraag 83 geen aanvullende aantoonplicht en geen contractuele toezegging inhoudt ten aanzien van een te behalen voorspelkwaliteit? Indien u wel een aantoonplicht verlangt, kunt u dan aangeven welke norm daarbij geldt, in welk document die norm is opgenomen en op welke wijze daaraan wordt getoetst, nu de aanbiedingsbrief bijliken het antwoord op vraag 93 niet meeweegt in de beoordeling?	Wij bevestigen dat de forecastmethodiek uitsluitend binair wordt getoetst conform het antwoord op vraag 84. Wij bevestigen dat vraag 83 geen aanvullende aantoonplicht maar de gemeente zal dit wel toetsen aan het Programma van Eisen en Wensen. Inschrijvers hoeven bij inschrijving derhalve geen afzonderlijke onderbouwing of bewijsvoering van een te realiseren voorspelkwaliteit in te dienen buiten de reguliere acceptatie van het Programma van Eisen en Wensen.
150	Onbeantwoorde vraag over de Integrale Acceptatieprocedure	Het antwoord op vraag 72, waarin is gevraagd naar de beoogde testperiode, de verantwoordelijkheidsverdeling, de wijze waarop bevindingen worden geclassificeerd en de criteria voor succesvolle afronding van de acceptatietest, luidt uitsluitend: zie het antwoord op vraag 65. Het antwoord op vraag 65 betreft echter de weging van het Implementatieplan binnen gunningscriterium 2 en bevat geen van de gevraagde elementen. Conform paragraaf 2.3.3 van de Inschrijvingsleidraad melden wij u deze onjuiste verwijzing en verzoeken wij u vraag 72 alsnog te beantwoorden. Kunt u daarbij aangeven welke doorlooptijd u voor de Integrale Acceptatieprocedure voorziet binnen de periode van 1 februari tot 1 september 2027, welke testcapaciteit de gemeente daarvoor beschikbaar stelt, op welke wijze bevindingen worden geclassificeerd en onder welke criteria de Integrale Acceptatie als succesvol afgerond geldt, mede gelet op artikel 9.11 van de GIBIT 2025 inzake Gebreken die het productieve gebruik niet in de weg staan?	De gemeente dankt de Inschrijver voor de oplettendheid en bevestigt dat de verwijzing in het antwoord op vraag 72 van de eerste Nota van Inlichtingen naar vraag 65 abusievelijk onjuist was. Op dit moment in de aanbestedingsprocedure is er nog geen gedetailleerd uitgewerkte acceptatieprocedure vastgesteld, anders dan de kaders, eisen en wensen zoals die in deze aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen. Conform artikel 9.2 van de GIBIT 2025 zal de specifieke Acceptatieprocedure als integraal onderdeel van de implementatiefase en het definitieve Implementatieplan worden opgesteld. Over de exacte doorlooptijd, testdepgang en specifieke criteria kan in dit stadium nog geen definitief uitsluitel worden gegeven, aangezien deze mede afhankelijk zijn van de door de gecontracteerde partij aangeboden softwareoplossing en de specifieke technische inrichting. Uiteraard zal de gemeente te zijner tijd afdoende testcapaciteit ter beschikking stellen en worden testbevindingen op een centrale locatie geregistreerd. Tevens zal in de implementatiefase in gezamenlijk overleg een indeling en classificatie van bevindingen en gebreken worden overeengekomen (in categorieën zoals 'Must-have/kritiek' en 'Nice-to-have/niet-blokkerend of van soortgelijke strekking), aan de hand waarvan artikel 9.11 van de GIBIT 2025 (acceptatie bij niet-blokkerende gebreken) kan worden toegepast. De gemeente verwacht van de Inschrijver dat deze zijn professionele expertise inzet om in het Implementatieplan (onder Gunningcriterium 2) een heldere, beproefde test- en acceptatieaanpak te beschrijven en de inschrijving daarop in te richten.
151	Acceptatieregime per release bij een multitenant SaaS-dienst	In het antwoord op vraag 12 geeft u aan dat iedere Update, Upgrade en nieuwe functionele release conform artikel 9.4 van de Conceptovereenkomst en de artikelen 9 en 10 van de GIBIT 2025 een acceptatieprocedure doorloopt, en dat functionele wijzigingen minimaal twee weken van tevoren moeten worden aangekondigd en beschikbaar gesteld op de acceptatieomgeving, zodat de gemeente in staat is wijzigingen vooraf te toetsen en te accepteren alvorens deze in productie worden genomen. Het antwoord op vraag 115 bevestigt de aankondigings- en beschikbaarstellingstermijn per individuele release. Het antwoord op vraag 124 bepaalt daarentegen dat de acceptatieomgeving niet gedurende de gehele looptijd beschikbaar hoeft te zijn. Bij een multitenant SaaS-oplossing volgt de releasekalender de fabrikant en kan een release niet per afnemer worden uitgesteld of teruggedraaid. Kunt u bevestigen dat de acceptatieprocedure per release bestaat uit het tijdig beschikbaar stellen van de release op een acceptatieomgeving met releaseaanpak en de gelegenheid tot toetsing door de gemeente, en dat het uitblijven van acceptatie geen recht geeft op uitstel van de uitrol op het gedeelde productieplatform? Kunt u daarnaast aangeven hoe deze verplichting zich verhoudt tot uw antwoord op vraag 124, en in welke regel van Bijlage 11 een gedurende de looptijd permanent beschikbare acceptatieomgeving moet worden opgenomen?	De gemeente verduidelijkt de acceptatiesystematiek bij reguliere updates/releases en de status van de acceptatieomgeving als volgt: 1. Acceptatieprocedure bij multi-tenant SaaS-releases De gemeente erkent het karakter van een multi-tenant SaaS-oplossing, waarbij functionele updates en patches generiek op het centrale platform worden uitgerold conform de releasekalender van de leverancier. - De verplichting uit artikel 9.4 van de Conceptovereenkomst, gelezen in samenhang met de antwoorden op vraag 12 en vraag 115 van de eerste Nota van Inlichtingen, houdt in dat de Opdrachtnemer verplicht is nieuwe releases, upgrades en substantiële functionele updates minimaal twee (2) weken voorafgaand aan de productiedatum beschikbaar te stellen op de acceptatieomgeving van de gemeente, vergezeld van duidelijke Nederlandstalige releaseaanpak en documentatie (conform artikel 15 GIBIT 2025). - Deze periode stelt de gemeente in staat om de impact op de inrichting, werkprocessen en koppelmakken (o.a. STORM, Orchestra, SAP SuccessFactors) tijdig te toetsen en gebruikers voor te lichten. - De gemeente bevestigt dat het uitblijven van een formele acceptatieverklaring door de gemeente de centrale SaaS-uitrol op het productieplatform in beginsel niet blokkeert of uitstelt. - Indien uit de toetsing op de acceptatieomgeving echter blijkt dat een release leidt tot een Gebrek (in de zin van artikel 1.17 GIBIT 2025) of verstoring van het Overeengekomen gebruik binnen de gemeentelijke inrichting of koppelingen, is Opdrachtnemer verplicht dit conform de in de SLA vastgelegde hersteltijden met de hoogste prioriteit (door middel van een configuratieve aanpassing of hotfix/patch) op te lossen. 2. Beschikbaarheid van de acceptatieomgeving (verhouding tot vraag 124) Om bovengenoemde toetsing, continue kwaliteitsborging en het testen van gewijzigde koppelingen of configuraties gedurende de gehele contractperiode mogelijk te maken, dient de Opdrachtnemer te voorzien in een representatieve acceptatieomgeving die beschikbaar is ten behoeve van alle reguliere release- en testcycli gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor zover het antwoord op vraag 124 anders kon worden geïnterpreteerd, geldt deze nadere verduidelijking. 3. Verwerking in het Invulformulier tarieven (Bijlage 11) De kosten voor het beschikbaar stellen en houden van de acceptatieomgeving, alsmede alle werkzaamheden rondom het release- en onderhoudsregime gedurende de gehele contractduur, maken conform eis 20 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.3 van de Conceptovereenkomst integraal onderdeel uit van de all-in vergoedingen. Deze kosten dienen door de Inschrijver volledig te zijn verdisconteerd in Categorie B (Exploitatiekosten) van het prijzenblad, hetzij onder B1 (maandelijkse licentievergoeding), hetzij onder B2 (maandelijkse vergoeding voor Support, Onderhoud en Ondersteuning). Het toevoegen van separate regels of afwijkende kostenposten is niet toegestaan.
152	Reikwijdte eis 168: opslag binnen de EER of ook toegang	In het antwoord op vraag 55 geeft u aan dat eis 168 alleen betrekking heeft op alle applicatiedata en dat de eis verdere toelichting geeft op persoonsgegevens. In het antwoord op vraag 69 stelt u echter dat iedere vorm van toegang tot of doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte, uitdrukkelijk inclusief inzage op afstand bij beheer, monitoring of support, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gemeente niet is toegestaan, en dat de daar genoemde eisen binair worden getoetst. Eis 168 zelf bepaalt uitsluitend dat alle opslag van data binnen de Applicatie plaatsvindt op locaties binnen de EER. Kunt u verduidelijken of eis 168 uitsluitend ziet op de opslag van gegevens dan wel tevens op iedere vorm van toegang vanuit landen buiten de EER, en kunt u bevestigen dat incidentele, geautoriseerde en gelogde toegang op afstand door ondersteunend personeel buiten de EER, binnen de kaders van de Verwerkersovereenkomst en met de daarin voorziene toestemming, niet leidt tot het oordeel dat niet aan eis 168 wordt voldaan?	De gemeente bevestigt dat eis 168 betrekking heeft op zowel de opslag als op iedere vorm van toegang tot, beheer, monitoring en doorgifte van (persoons)gegevens vanuit landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Incidentele, geautoriseerde of gelogde toegang op afstand door ondersteunend personeel vanuit derde landen buiten de EER is niet zonder meer toegestaan, aangezien dit conform de AVG kwalificeert als een doorgifte van persoonsgegevens en logging op zichzelf onvoldoende risicomitigatie biedt. Indien voor beheer, monitoring, onderhoud of support gebruikmaakt van entiteiten of personeel buiten de EER, dient Opdrachtnemer aan te tonen dat zij beschikt over en voldoet aan de wettelijk vereiste passende waarborgen conform Hoofdstuk V van de AVG en de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. Naar aanleiding hiervan is eis 168 in Bijlage 07 - Programma van Eisen en Wensen gewijzigd in versie 1.2d en luidt als volgt: 'Alle opslag van data binnen de Applicatie, alsmede het beheer, de monitoring, het onderhoud en iedere vorm van toegang tot of doorgifte van deze data (inclusief persoonsgegevens), vindt plaats op locaties en door personeel binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Toegang of doorgifte van buiten de EER is uitsluitend toegestaan indien Opdrachtnemer aantoont dat volledig wordt voldaan aan de AVG-waarborgen voor doorgifte naar derde landen conform de <u>Richtlijnen</u> van de Autoriteit Persoonsgegevens.'
			De herziene versie van Bijlage 07 (v1.2d) is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.

153	Opschuiven fatale termijn bij vertraging door de gemeente	In het antwoord op vraag 99 geeft u aan dat de Inschrijver niet verantwoordelijk zal worden gehouden voor het vertragen van de implementatie door interne procedures van de gemeente Utrecht, en in de antwoorden op de vragen 81 en 82 dat testomgevingen 'voor zover beschikbaar' ter beschikking worden gesteld en dat de benodigde afstemming en de beschikbaarheid van expertise per integratie pas tijdens de implementatiefase nader worden bepaald. In het antwoord op vraag 106 bevestigt u dat partijen bij een vertraging die aantoonbaar niet aan de Opdrachtnemer toerekenbaar is, conform artikel 7.6 sub iii van de GIBIT 2025 in overleg treden om de planning in redelijkheid en evenredigheid aan te passen in het Implementatieplan, en dat aanpassing van de Conceptovereenkomst daarvoor niet noodzakelijk is. De artikelen 5.2 en 5.3 van de Conceptovereenkomst en eis 208 van het Programma van Eisen en Wensen houden 1 september 2027 echter onverkort aan als vaste en fatale termijn, waarbij overschrijding blijkens uw antwoord op vraag 106 leidt tot verzuim van rechtswege met de mogelijkheid van ontbinding en schadevergoeding. De doorlooptijden van de koppelingen met systemen van derden, de IAM-provisioning, DNS, de aansluiting op de security monitoring, de DPIA en de toets van eis 203 zijn blijkens uw antwoord op vraag 99 niet vooraf volledig te benoemen, zodat inschrijvers dit risico anders moeten verdisconteren in een vaste en gemaximeerde implementatieprijs. Kunt u bevestigen dat de in de antwoorden op de vragen 99 en 106 beschreven situatie meebrengt dat de fatale termijn opschuift met de duur van de niet aan de Opdrachtnemer toerekenbare vertraging, zodat in zoverre geen verzuim van rechtswege, geen ontbindingsbevoegdheid en geen aanspraak op schadevergoeding ontstaat, en dat een bevestiging daarvan in deze Nota van Inlichtingen volstaat gelet op de rangorde van artikel 2.3 van de Conceptovereenkomst?	De gemeente bevestigt de door Inschrijver geschetste juridische en contractuele uitgangspunten als volgt: 1. Geen verzuim bij vertraging door toedoen van de gemeente of derden Indien de voortgang of de formele acceptatie van de Implementatie vertraging oploopt door omstandigheden die aantoonbaar en rechtstreeks zijn toe te rekenen aan de gemeente Utrecht of aan door de gemeente ingeschakelde derden geldt dat: - De Opdrachtnemer voor deze vertraging niet verantwoordelijk of schadelijchtig wordt gehouden; - Het niet tijdig afronden van de betreffende onderdelen niet kwalificeert als een toerekenbare tekortkoming (Gebrek) van de Opdrachtnemer; - De Opdrachtnemer ten aanzien van de termijn van 1 september 2027 niet in verzuim van rechtswege raakt (gelet op het ontbreken van toerekenbaarheid en het intreden van schuldeisersverzuim aan de zijde van de gemeente ex artikel 6:58 e.v. BW); - De gemeente op grond van die niet-toerekenbare vertraging geen recht heeft op buitengerechtelijke ontbinding, geen aanspraak kan maken op schadevergoeding en de Wachtkamerovereenkomst niet op die grond kan inroepen. 2. Opschuiven van de fatale termijn in het Implementatieplan In de hierboven beschreven situatie treden Partijen conform artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst en artikel 7.6 sub iii van de GIBIT 2025 onverwijld in goed overleg om de ontstane situatie op te lossen. De gemeente bevestigt dat de fatale oplever- en acceptatietermijn in het definitieve Implementatieplan in redelijkheid en evenredigheid zal worden aangepast en opgeschoven met de periode van de aantoonbare en niet aan Opdrachtnemer toerekenbare vertraging. 3. Waarschuwings- en meldplicht Opdrachtnemer Voor het kunnen toepassen van deze regeling blijft onverkort gelden dat Opdrachtnemer conform artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst verplicht is om een (dreigende) vertraging, inclusief oorzaak, impact en voorgestelde maatregelen ter beperking daarvan, zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de gemeente te melden en te onderbouwen. 4. Bindende werking en rangorde Conform artikel 2.3 van de Conceptovereenkomst maakt deze Nota van Inlichtingen integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en prevaleert deze boven de Inschrijvingsleidraad en de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025.
154	Acceptatiecriterium buddy-relatie in de roostergeneratie	In het antwoord op vraag 34 geeft u aan dat de buddy-relatie met de roostergeneratie moet kunnen worden meegenomen en dat de Opdrachtnemer wordt geacht hier zelf regels voor te formuleren; het antwoord op vraag 9 beschrijft het functionele doel als begeleiding en opleiding tijdens de inwerkperiode. De eisen 104 tot en met 106 zijn in Bijlage 07 v1.1d ongewijzigd gebleven en spreken uitsluitend over het vastleggen van de relatie, het niet automatisch toepassen van capaciteitsreductie en de zichtbaarheid in het rooster. Kunt u duidelijklijken welk resultaat u verwacht bij het meenemen in de roostergeneratie: volstaat het dat de buddy en de nieuwe medewerker door middel van bestaande configuratiemogelijkheden, zoals een gedeelde activiteit, skillgroep of planningsregel, op dezelfde momenten kunnen worden ingeroosterd, of verwacht u dat de roosteroptimalisatie de buddy-relatie als harde randvoorwaarde hanteert?	De eisen 104 tot en met 106 uit het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage 07) zien op het vastleggen, beheren en zichtbaar maken van de buddy-relatie. Daarbij geldt dat de buddy-administratie moet worden ondersteund zonder dat automatisch extra capaciteitsreductie wordt toegepast op de buddy, tenzij dit expliciet door de gebruiker/planner wordt ingesteld. De buddy blijft daarmee in beginsel volledig inzetbaar binnen de reguliere capaciteitsplanning (zie ook de antwoorden op vraag 9 en vraag 34 van de eerste Nota van Inlichtingen). Met het meenemen van de buddy-relatie in de roostergeneratie bedoelt de gemeente dat deze relatie beschikbaar is binnen het planningsproces en zichtbaar en raadpleegbaar is voor WFM en managers. De wijze waarop de oplossing de gezamenlijke planning van de buddy en de nieuwe medewerker ondersteunt (bijvoorbeeld via configuratiemogelijkheden zoals een gedeelde activiteit, skillgroep of planningsregels), laat de gemeente over aan de leverancier, mits wordt voldaan aan het Programma van Eisen en Wensen. De gemeente verwacht derhalve niet dat de buddy-relatie per definitie als een harde randvoorwaarde in de automatische roosteroptimalisatie wordt afgedwongen. Wel moet de oplossing de begeleiding en opleiding van nieuwe medewerkers tijdens de inwerkperiode praktisch en doeltreffend ondersteunen.
155	Conformiteit eis 187 bij een beheerde IP-range	In het antwoord op vraag 130 geeft u aan dat het uitgangspunt aansluiting op de gemeentelijke e-mailvoorziening Spotler SendPro conform eis 187 blijft, en dat indien de aangeboden SaaS-architectuur niet werkt met één statisch uitgaand IP-adres maar met een beheerde IP-range of een alternatief beveiligingsmodel, u verzoekt dit toe te lichten in de implementatiefase. Eis 187 is in Bijlage 07 v1.1d ongewijzigd gebleven en eisen worden bij inschrijving onvoorwaardelijk aanvaard. Kunt u bevestigen dat het aanbieden van een gedocumenteerde, beheerde IP-range of een gelijkwaardig beveiligingsmodel, waarbij verzending plaatsvindt via Spotler SendPro op basis van TLS, niet leidt tot het oordeel dat niet aan eis 187 wordt voldaan?	Ja. De gemeente bevestigt dat conformiteit met eis 187 wordt beoordeeld op basis van het kunnen realiseren van een veilige en betrouwbare koppeling met Spotler SendPro. Het gebruik van een gedocumenteerde, beheerde IP-range of een aantoonbaar gelijkwaardig beveiligingsmodel leidt op zichzelf niet tot het oordeel dat niet aan eis 187 wordt voldaan. Voorwaarde hierbij is dat de koppeling met Spotler SendPro correct functioneert, adequaat beveiligd is (waaronder het verplichte gebruik van TLS) en beheersbaar blijft binnen de gemeentelijke ICT- en mailinfrastructuur.
156	Risico- en kostenverdeling koppelingen met derden	De antwoorden op de vragen 44, 73 en 53 hanteren ieder een eigen lijn ten aanzien van de koppelingen met STORM, Orchestra en SAP SuccessFactors. Het antwoord op vraag 44 stelt dat de kosten van derden bij de gemeente liggen en dat eventuele licentiekosten die derde partijen rechtstreeks in rekening brengen buiten de inschrijving vallen. Het antwoord op vraag 73 stelt dat de Inschrijver zich dient te baseren op de verstrekte informatie, een bepaald risico moet aangaan in het garanderen van een koppeling en dat risico in de inschrijfprijs dient te dragen. Het antwoord op vraag 53 bepaalt dat aanpassingen die voortvloeien uit door de gemeente zelf na inschrijving doorgevoerde, niet eerder gecommuniceerde wijzigingen in haar applicatielandschap niet voor rekening en risico van de Opdrachtnemer komen. Kunt u bevestigen dat het in het antwoord op vraag 73 bedoelde risico uitsluitend ziet op de eigen werkzaamheden van de Opdrachtnemer op basis van de in de aanbestedingsdocumenten beschreven koppelvlakken, en dat licentie-, ontwikkel- en consultancykosten van de beheerders van STORM, Orchestra en SuccessFactors alsmede de gevolgen van latere wijzigingen als bedoeld in artikel 6.8 van de GIBIT 2025 buiten de inschrijfprijs blijven?	De gemeente bevestigt dat de in de inschrijvingsprijs op te nemen kosten voor koppelingen (zowel eenmalige implementatie- als eventuele periodieke onderhoudskosten) uitsluitend betrekking hebben op de eigen werkzaamheden en softwarecomponenten van Opdrachtnemer, gebaseerd op de door de gemeente in de aanbestedingsdocumenten verstrekte specificaties en uitgangspunten. Eventuele directe kosten van leveranciers van derden (zoals licentie-, advies- of aansluitkosten die door de leveranciers van aanpalende gemeentelijke systemen zoals o.a. STORM, Orchestra of SAP SuccessFactors in rekening worden gebracht) maken geen onderdeel uit van de door Inschrijver op te geven inschrijfprijs. Deze kosten komen, voor zover van toepassing, voor rekening van de gemeente. Verder bevestigt de gemeente dat indien er na inschrijving wijzigingen worden doorgevoerd in het gemeentelijke applicatielandschap die ten tijde van de inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren op basis van de verstrekte documentatie, de financiële en operationele consequenties hiervan conform artikel 6.8 van de GIBIT 2025 en de wijzigingsbepalingen in de Overeenkomst zullen worden afgehandeld.
157	Grondslag voor conformiteit met paragraaf 2.20	In het antwoord op vraag 27 geeft u aan dat de eisen uit paragraaf 2.20 gelden voor als archiefwaardig aangemerkte informatieobjecten en dat dit verder moet worden uitgewerkt aan de hand van een DPIA en een BIV-kwalificatie, en in het antwoord op vraag 140 dat eisen zoals 278, 292 en 294 van toepassing zijn indien uit die nog op te stellen DPIA of BIV-klassificatie blijkt dat daarop beleid van toepassing is, waarbij de Inschrijver zelf een afweging dient te maken over mogelijke informatieobjecten. De eisen 269 tot en met 303 zijn in Bijlage 07 v1.1d ongewijzigd opgenomen en worden bij inschrijving onvoorwaardelijk aanvaard. Inschrijven houdt blijkens paragraaf 6.1 van de Inschrijvingsleidraad onvoorwaardelijke aanvaarding van alle eisen in, zodat inschrijvers zonder nadere afbakening een verplichting aanvaarden waarvan de omvang op het moment van inschrijven niet bepaalbaar is terwijl de prijs vastligt. Kunt u bevestigen dat een inschrijving die aan de eisen van paragraaf 2.20 voldoet voor de informatieobjecten die uit de DPIA en de BIV-kwalificatie volgen, als conform wordt aangemerkt, en kunt u bevestigen dat functionaliteit die pas op grond van die DPIA of BIV-kwalificatie noodzakelijk blijkt en die niet uit de aanbestedingsdocumenten kenbaar was, kwalificeert als Nadere opdracht in de zin van artikel 10 van de Overeenkomst?	Ja. Wij bevestigen dat een inschrijving die aan de eisen van paragraaf 2.20 voldoet voor de informatieobjecten die uit de DPIA en de BIV-kwalificatie volgen, als conform zal worden aangemerkt. Ja, wij bevestigen dat functionaliteit die pas op grond van de DPIA of BIV-kwalificatie noodzakelijk blijkt en die niet uit de aanbestedingsdocumenten kenbaar was, kwalificeert als Nadere opdracht in de zin van artikel 10 van de Overeenkomst.
158	Tegenstrijdigheid kosten implementatieomgeving: categorie A of B1	In het antwoord op vraag 42 geeft u aan dat in Bijlage 11 v1.1d bij onderdeel B1 een invulveld voor functioneel beheer is toegevoegd waarin de Inschrijver desgewenst de kosten voor het beschikbaar stellen van een test- en acceptatieomgeving kan opnemen. In het antwoord op vraag 63 bepaalt u echter dat alle kosten die door de Opdrachtnemer worden gemaakt tijdens de implementatieperiode van 1 februari 2027 tot 1 september 2027 ten behoeve van het beschikbaar stellen, inrichten, koppelen en testen van de benodigde omgevingen, conform eis 20 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.3 van de Conceptovereenkomst integraal dienen te zijn opgenomen in de vaste prijs voor Categorie A. Onderdeel B1 loopt blijkens Bijlage 11 bovendien over 113 maanden vanaf 1 september 2027 en mag op grond van eis 24 onder b niet eerder in rekening worden gebracht, terwijl uit het antwoord op vraag 124 volgt dat de Inschrijver gedurende de implementatie een acceptatieomgeving ter beschikking stelt wanneer met de Opdrachtgever getest moet worden. Conform paragraaf 2.3.3 van de Inschrijvingsleidraad melden wij u deze tegenstrijdigheid. Kunt u bevestigen welk van beide antwoorden leidend is, en, indien het antwoord op vraag 63 leidend is, kunt u dan bevestigen dat het in onderdeel B1 toegevoegde invulveld voor functioneel beheer uitsluitend ziet op de periode vanaf de Integratie Acceptatie en dat de kosten van de implementatie-, test- en acceptatieomgeving over de periode 1 februari tot en met 31 augustus 2027 meetellen voor het prijsplafond van 200.000 euro voor Categorie A?	De gemeente dankt de Inschrijver voor het signaleren van deze onduidelijkheid en verduidelijkt de verdeling van de kosten tussen Categorie A en Categorie B als volgt: 1. Bevestiging leidend antwoord (vraag 63 is leidend) De gemeente bevestigt dat het antwoord op vraag 63 leidend is. - Alle kosten die door de Opdrachtnemer worden gemaakt tijdens de gehele implementatieperiode van 1 februari 2027 tot en met 31 augustus 2027 – uitdrukkelijk inclusief het beschikbaar stellen, configureren, koppelen en beschikbaar houden van de implementatie-, test- en acceptatieomgevingen ten behoeve van het acceptatietraject en de livegang – dienen conform eis 20 van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.3 van de Conceptovereenkomst integraal te zijn opgenomen in de vaste prijs voor Categorie A (Implementatiekosten) van het Invulformulier tarieven (Bijlage 11). - Deze implementatiekosten (som van A1, A2 en A3) tellen onverkort mee voor het prijsplafond van maximaal € 200.000,- exclusief BTW. 2. Reikwijdte van Categorie B (onderdeel B1 en B2) De gemeente bevestigt verder dat: - De exploitatiekosten onder Categorie B (waaronder de gebruikerslicenties in onderdeel B1, inclusief de regel voor functioneel beheerders, en de support- en onderhoudskosten in onderdeel B2) uitsluitend betrekking hebben op de operationele beheer- en exploitatiefase van 113 maanden (gerekend vanaf de beoogde livegang per 1 september 2027 tot het einde van de maximale contractduur); - Conform eis 24 onder b van het Programma van Eisen en Wensen en artikel 16.7 onder b van de Conceptovereenkomst tijdens de implementatiefase (1 februari 2027 tot 1 september 2027) géén exploitatie- of licentiekosten (Categorie B) in rekening mogen worden gebracht; - Voor zover in het antwoord op vraag 42 is verwezen naar het opnemen van kosten voor een test-/acceptatieomgeving in onderdeel B, ziet dit uitsluitend op de kosten voor het operationeel en beschikbaar houden van de acceptatieomgeving ten behoeve van periodieke releases en updates gedurende de reguliere exploitatieperiode na Integratie Acceptatie.
159	Afbakening datamigratie tegenover de vaste migratieprijs	In het antwoord op vraag 43 geeft u aan dat het formaat waarin de te migreren gegevens worden aangeleverd en de verantwoordelijkheid voor het opschonen en de datakwaliteit tijdens de implementatiefase nader worden bepaald in overleg met de Opdrachtnemer en de huidige leverancier, en in het antwoord op vraag 132 dat toegang tot de NiceWFM-database is gegarandeerd tot het einde van het contract. Eis 19 bepaalt dat de implementatie- en migratieprijs vaststaat, eis 20 dat overschrijdingen achteraf niet worden geaccepteerd en eis 208 dat 1 september 2027 een fatale termijn is. Bij een migratie is de staat van de brondata de grootste kostendrijver; zolang formaat, volume en kwaliteit pas na gunning worden bepaald, kunnen inschrijvers dit uitsluitend met een risico-opslag afdekken, wat de onderlinge vergelijkbaarheid van de inschrijfsommen onder gunningscriterium 5 vermindert. Kunt u bevestigen dat de verplichting van eis 210 zich beperkt tot de gegevens die uit de bestaande NiceWFM-database kunnen worden ontsloten, en kunt u bevestigen dat werkzaamheden die voortvloeien uit een formaat, volume of datakwaliteit die op grond van de aanbestedingsdocumenten niet voorzienbaar waren, kwalificeren als Nadere opdracht in de zin van artikel 10 van de Overeenkomst en artikel 11.4 van de GIBIT 2025, overeenkomstig uw antwoord op vraag 40 en de lijn die u in uw antwoord op vraag 53 hanteert ten aanzien van artikel 6.8 van de GIBIT 2025?	De gemeente verduidelijkt de reikwijdte en verantwoordelijkheidsverdeling van de datamigratie als volgt: Reikwijdte van de vaste migratieprijs: De vaste prijs (fixed price) voor migratie onder Categorie A1 heeft betrekking op de reguliere werkzaamheden van de Opdrachtnemer voor het inrichten van het migratietraject, het transformeren en het succesvol importeren van de relevante historische gegevens (over de afgelopen twee jaar conform eis 210) vanuit de huidige NiceWFM-omgeving naar de nieuwe WFM-applicatie. Aanlevering en kwaliteit van brondata: De gemeente draagt er zorg voor dat de te migreren brondata tijdig vanuit de NiceWFM-database beschikbaar worden gesteld in een gangbaar, gestructureerd digitaal exportformaat (zoals CSV, JSON of relationele database-extracties). De inhoudelijke juistheid en het opschonen van eventuele inhoudelijk onjuiste gegevens in de brondata vallen onder de verantwoordelijkheid en regie van de gemeente. Onvoorzienbare werkzaamheden: Indien tijdens de implementatie blijkt dat door buitengewone formaten, ernstige datavervuiling in de bron of substantiële afwijkingen die op basis van de verstrekte aanbestedingsdocumenten redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, aanvullende herstel- of maatwerkconversiewerkzaamheden noodzakelijk zijn, worden deze in goed overleg behandeld conform de bepalingen voor Nadere opdrachten (artikel 10 van de Overeenkomst en artikel 11.4 van de GIBIT 2025) tegen de in onderdeel C1 van het Invulformulier tarieven overeengekomen uurtarieven.
160	Melding, toetsmoment en optionaliiteit van AI onder eis 203	In het antwoord op vraag 112 definieert u AI-functionaliteit als bedoeld in eis 203 als functionaliteit waarbij aanvullende risico's kunnen bestaan ten aanzien van transparantie, uitlegbaarheid, privacy, informatiebeveiliging of compliance, en merkt u statistische forecastmethoden zoals regressie, ARIMA/SARIMA en Exponential Smoothing aan als reguliere forecastfunctionaliteit, terwijl voor Deep Learning en machine-learningmodellen eis 203 onverkort geldt. Het antwoord op vraag 26 vermeldt daarnaast dat de Opdrachtnemer onder eis 203 verplicht is het gebruik van AI te ontsluiten in de aanbesteding. Eis 51 verlangt echter dat de Applicatie automatisch de forecast of combinatie van forecasts selecteert die op basis van historische data het beste presteerde, terwijl eis 203 voorschrijft dat AI-functionaliteit optioneel moet blijven. Kunt u bevestigen op welke plaats in de Inschrijving het gebruik van AI moet worden gemeld, bijvoorbeeld in de aanbestedingsbrief conform paragraaf 4.2.6 van de Inschrijvingsleidraad, kunt u bevestigen dat de toetsing als bedoeld in eis 203 na gunning plaatsvindt en dus niet leidt tot uitsluiting of een lagere beoordeling van een inschrijving waarin machine learning wordt aangeboden, en kunt u bevestigen dat aan het voorschrijft dat AI-functionaliteit optioneel blijft is voldaan wanneer de automatische selectie van eis 51 kan worden uitgeschakeld en de te hanteren methodiek handmatig kan worden ingesteld, zoals eis 51 zelf reeds verlangt?	Het gebruik van AI moet worden gemeld aan de gemeente Utrecht en wordt per geval beoordeeld op risico en toepasbaarheid. Indien de Inschrijver nu al gebruik maakt van AI zal dat in de implementatiefase beoordeeld worden.
161	Tegenstrijdige bandbreedte licenties: 180-380 versus 150-350	De antwoorden op de vragen 32 en 41 stellen de bandbreedte van de af te nemen licenties vast op een absolute ondergrens van 180 licenties, een gemiddeld startaantal van 280 licenties en een geschatte bovengrens van 380 licenties, en vermelden dat eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen (v1.1d) en artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst (versie 2) daarop zijn aangepast. Het antwoord op vraag 105 vermeldt echter, onder uitdrukkelijke verwijzing naar het antwoord op vraag 41, een ondergrens van 150 en een bovengrens van circa 350 licenties. Conform paragraaf 2.3.3 van de Inschrijvingsleidraad melden wij u deze tegenstrijdigheid. Kunt u bevestigen dat de aantallen 180, 280 en 380 uit de antwoorden op de vragen 32 en 41, uit eis 26 (v1.1d) en uit artikel 16.9 (versie 2) leidend zijn, en dat de in het antwoord op vraag 105 genoemde aantallen 150 en circa 350 op een verschrijving berusten?	De gemeente bevestigt dat de vermelding van de aantallen 150 en 350 in het antwoord op vraag 105 van de eerste Nota van Inlichtingen op een verschrijving berust. Leidend en bindend zijn de aantallen zoals vastgesteld in de antwoorden op de vragen 32 en 41 van de eerste Nota van Inlichtingen, eis 26 van het Programma van Eisen en Wensen (v1.1d) en artikel 16.9 van de Conceptovereenkomst (versie 2): - Absolute ondergrens: 180 licenties; - Gemiddeld startaantal: 280 licenties; - Geschatte bovengrens: 380 licenties. Deze bandbreedte sluit tevens aan op het rekenmodel in het Invulformulier tarieven (Bijlage 11, v1.1d).
162	Tijdstip deskundigenverklaring gelijkwaardige maatregelen	In het antwoord op vraag 22 bevestigt u dat bij inschrijving het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volstaat en dat de daadwerkelijke certificaten en de bijbehorende Verklaring van Toepassing uitsluitend in de verificatiefase worden opgevraagd bij de voorlopig beoogde opdrachtnemer. Het antwoord op vraag 24 stelt vervolgens eisen aan de onafhankelijk deskundige derde en aan de minimale inhoud van de beschrijving van gelijkwaardige maatregelen, en het antwoord op vraag 21 handhaaft paragraaf 4.2.2 waarbij de gelijkwaardigheidsroute uitdrukkelijk wordt genoemd om de proportionaliteit te borgen en het speelveld niet onnodig te beperken. De paragrafen 4.2.1 tot en met 4.2.3 bepalen echter dat de Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over de gelijkwaardige maatregelen beschikt. Een Inschrijver die de gelijkwaardigheidsroute volgt, zou bij een letterlijke lezing de verificatie door een onafhankelijk deskundige vóór 3 november 2026 moeten hebben afgerond, terwijl een Inschrijver die over een certificaat beschikt dat bewijsstuk pas bij verificatie hoeft te leveren; dat verschil staat op gespannen voet met de in uw antwoord op vraag 21 genoemde borging van de proportionaliteit. Kunt u bevestigen dat de in het antwoord op vraag 22 beschreven systematiek, te weten het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving en de bewijsstukken pas bij verificatie, eveneens geldt voor de beschrijving van de gelijkwaardige maatregelen en de daarbij behorende ondertekende verklaring van de onafhankelijk deskundige, zodat deze verklaring niet op of vóór 3 november 2026 gedateerd hoeft te zijn maar binnen de in paragraaf 4.2.5 genoemde termijn van zeven werkdagen na het verificatieverzoek mag worden overgelegd?	De gemeente bevestigt de door Inschrijver geschetste systematiek en verduidelijkt de procedure rondom de gelijkwaardige maatregelen als volgt: 1. Indiening bij inschrijving (UEA) Conform het antwoord op vraag 22 en paragraaf 4.2 van de Inschrijvingsleidraad volstaat bij de inschrijving voor alle geschiktheidseisen (zowel bij het beschikken over ISO-certificaten als bij het hanteren van gelijkwaardige maatregelen) het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Bij de inschrijving hoeven derhalve nog géén certificaten, beschrijvingen van maatregelen of deskundigenverklaringen te worden geüpload. 2. Aanlevering bij verificatie (binnen 7 werkdagen) Uitsluitend de voorlopig beoogde opdrachtnemer (en de eventuele nummer 2 voor de wachtkamerovereenkomst) dient binnen zeven (7) werkdagen na het verificatieverzoek de bewijsstukken aan te leveren. Indien gebruik wordt gemaakt van de gelijkwaardigheidsroute, worden de beschrijving van de gelijkwaardige maatregelen én de ondertekende verklaring van de onafhankelijk deskundige derde (conform de voorwaarden uit het antwoord op vraag 24) in deze verificatiefase overgelegd. 3. Datering en toetsingsmoment van de deskundigenverklaring De schriftelijke verklaring van de onafhankelijk deskundige derde hoeft niet vóór of op 3 november 2026 gedateerd te zijn en mag worden opgesteld en ondertekend ten behoeve en ten tijde van de verificatiefase. Wel geldt als materiële voorwaarde dat uit de inhoud van de verklaring en de toetsing van de deskundige onomstotelijk moet blijken dat het betreffende managementsysteem en de gelijkwaardige maatregelen reeds op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving (3 november 2026) daadwerkelijk in de organisatie waren geïmplementeerd, operationeel waren en voldeden aan het geëiste gelijkwaardige niveau.