

| Ref. Nr. | Onderwerp                                                                                                                                                                                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Inschrijvingsleidraad – §5.2 Geschiktheidseisen, technische en beroepsbekwaamheid; Bijlage 5 – Model referentie(s).                                                                                             | <p>Een potentiële inschrijver is recent opgericht en beschikt daardoor nog beperkt over referentieopdrachten op naam van de huidige rechtspersoon. De onderneming en haar sleutelfunctionarissen beschikken echter aantoonbaar over relevante ervaring binnen het veiligheidsdomein en hebben een eigen AI-gedreven command-and-control/decision-supportplatform ontwikkeld. Dit platform combineert onder meer live databronnen, operationele context en modellen en ondersteunt operationele gebruikers met actuele inzichten en AI-ondersteunde advisering.</p> <p>Kan de gevraagde kerncompetentie worden aangetoond met:</p> <p>relevante werkzaamheden en ervaring van sleutelfunctionarissen die vóór de oprichting van de huidige onderneming zijn opgedaan; en/of</p> <p>een door de inschrijver zelf ontwikkeld en operationeel beschikbaar gesteld AI-decision-supportplatform, ook wanneer hiervoor nog geen afzonderlijke externe referentieopdracht met tevredeheidsverklaring beschikbaar is?</p> <p>Zo ja, welke bewijsstukken worden hiervoor geaccepteerd en hoe dient Bijlage 5 te worden ingevuld indien geen afzonderlijke externe opdrachtgever of afzonderlijk gefactureerd bedrag beschikbaar is?</p>                                                          | <p>Nee. De kerncompetentie moet worden aangetoond met een referentieopdracht die voldoet aan de eisen uit paragraaf 5.2. Ervaring die sleutelfunctionarissen vóór de oprichting van de huidige onderneming hebben opgedaan, kan niet zelfstandig als referentie van de inschrijver gelden. Ook een zelf ontwikkeld platform zonder aantoonbare uitvoering voor een externe opdrachtgever en zonder tevredeheidsverklaring volstaat niet. Een inschrijver kan wel een beroep doen op de ervaring van een derde of samenwerkingspartner, mits aan de daarvoor gestelde voorwaarden wordt voldaan en deze partij het betreffende deel van de opdracht daadwerkelijk uitvoert.</p> |
| 2        | Inschrijvingsleidraad – §5.2 Geschiktheidseisen, technische en beroepsbekwaamheid; Bijlage 5 – Model referentie(s).<br>Vraag                                                                                    | <p>Een potentiële inschrijver is recent opgericht en beschikt daardoor nog niet over een afgeronde referentieopdracht op naam van de huidige rechtspersoon die voldoet aan het voorgeschreven referentieformaat.</p> <p>De onderneming heeft echter reeds zelf een AI-gedreven command-and-control/decision-supportplatform voor hulpdiensten ontwikkeld. Het platform is operationeel beschikbaar en is ontwikkeld voor het ondersteunen van hulpdiensten bij het combineren van actuele informatie, operationele context en AI-modelgedreven beslondersteuning.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de gevraagde technische bekwaamheid in een dergelijke situatie ook mag worden aangetoond door middel van een inhoudelijke toelichting en/of demonstratie van het door de inschrijver reeds ontwikkelde platform, in plaats van een afgeronde externe referentieopdracht met tevredeheidsverklaring?</p> <p>Zo ja, kan Aanbestedende dienst aangeven welke bewijsstukken hiervoor worden geaccepteerd en hoe Bijlage 5 in dat geval dient te worden ingevuld?</p> <p>Daarbij kan de inschrijver desgewenst inzicht geven in de functionaliteit, technische architectuur, toegepaste databronnen, AI-functionaliteiten en operationele toepassing van het platform.</p> | <p>Nee. Een inhoudelijke toelichting of demonstratie van een eigen platform kan de gevraagde referentieopdracht en tevredeheidsverklaring niet vervangen. De demonstratie wordt gebruikt voor de beoordeling van de aangeboden oplossing en niet voor het aantonen van de technische bekwaamheid. Voor de kerncompetentie moet een controleerbare externe opdracht worden opgegeven die inhoudelijk aan de referentie-eis voldoet.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3        | Inschrijvingsleidraad – §5.3 Aanleveren bewijsmiddelen; Bijlage 5 – Model referentie(s).                                                                                                                        | <p>In §5.3 van de Inschrijvingsleidraad staat in het overzicht van bewijsstukken dat de referentieverklaring bij inschrijving moet worden aangeleverd. In Bijlage 5 staat daarentegen dat Aanbestedende dienst alleen van de winnende inschrijver verlangt dat het ingevulde model referentie(s) met bijbehorende tevredeheidsverklaring(en) wordt overgelegd en dat deze hiertoe bij voorgenomen gunning wordt uitgenodigd.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen welke bepaling leidend is en of het ingevulde Model referentie(s) en de bijbehorende tevredeheidsverklaring(en) bij inschrijving moeten worden ingediend, of pas door de winnende inschrijver bij voorgenomen gunning?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>De inschrijvingsleidraad is op dit punt leidend. Het ingevulde model referentie(s) en de bijbehorende tevredeheidsverklaring(en) moeten bij inschrijving worden ingediend. De tekst in Bijlage 5 wordt hiermee in overeenstemming gebracht. Het ontbreken van deze stukken bij inschrijving kan gevolgen hebben voor de geldigheid of beoordeling van de inschrijving overeenkomstig de leidraad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4        | Inschrijvingsleidraad – §5.2 Geschiktheidseisen, onderdeel Kwaliteit / NEN-EN-ISO 9001, pagina 18.                                                                                                              | <p>Een potentiële inschrijver bevindt zich momenteel in een ISO 9001-certificeringstraject. De certificeringsaudit staat gepland voor eind 2026 en het ISO 9001-certificaat zal naar verwachting daarna worden afgegeven.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen of een lopend ISO 9001-certificeringstraject, met een reeds geplande certificeringsaudit eind 2026, voldoet aan de gestelde geschiktheidseis?</p> <p>Zo ja, welke bewijsstukken dienen hiervoor bij inschrijving te worden overgelegd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>1. Nee. Een lopend certificeringstraject en een geplande audit voldoen op zichzelf niet aan de geschiktheidseis. Bij inschrijving moet een geldig ISO 9001-certificaat, een gelijkwaardig certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig eigen kwaliteitsmanagementsysteem worden overgelegd. Bij een beroep op een eigen systeem moet de inschrijver onderbouwen dat dit systeem de in paragraaf 5.2 genoemde onderdelen aantoonbaar en structureel afdekt.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| 5        | Inschrijvingsleidraad – §5.2 Geschiktheidseisen, onderdeel NEN 7510, pagina 19.                                                                                                                                 | <p>Een potentiële inschrijver bevindt zich momenteel in een ISO 27001-certificeringstraject en heeft de certificeringsaudit gepland voor eind 2026.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen of het ISO 27001-certificeringstraject en het daarop gebaseerde informatiebeveiligingsmanagementsysteem voldoende zijn om aan de gestelde NEN 7510-eis te voldoen?</p> <p>Een potentiële inschrijver bevindt zich momenteel in een ISO 27001-certificeringstraject. De certificeringsaudit staat gepland voor eind 2026.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen of een lopend ISO 27001-certificeringstraject, met een reeds geplande certificeringsaudit eind 2026, voldoet aan eis IBV.01?</p> <p>Zo ja, welke bewijsstukken dienen hiervoor bij inschrijving en/of na voorlopige gunning te worden overgelegd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>1. Nee. Een lopend ISO 27001-certificeringstraject is op zichzelf onvoldoende. De inschrijver moet bij inschrijving aantonen dat het toegepaste informatiebeveiligingsmanagementsysteem gelijkwaardig is aan de gevraagde NEN 7510. Dit kan met een geldig ISO 27001-certificaat binnen de relevante scope, aangevuld met een inhoudelijke onderbouwing van de zorgspecifieke maatregelen waarmee het niveau van NEN 7510 wordt afgedekt.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| 6        | Bijlage 3 – Programma van Eisen, Technisch PVE – eis IBV.01.                                                                                                                                                    | <p>Een potentiële inschrijver bevindt zich momenteel in een ISO 27001-certificeringstraject. De certificeringsaudit staat gepland voor eind 2026.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen of een lopend ISO 27001-certificeringstraject, met een reeds geplande certificeringsaudit eind 2026, voldoet aan eis IBV.01?</p> <p>Zo ja, welke bewijsstukken dienen hiervoor bij inschrijving en/of na voorlopige gunning te worden overgelegd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>1. Nee. Een gepland certificeringstraject voldoet niet aan IBV.01. Na voorlopige gunning moet een geldig ISO 27001-certificaat, of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat binnen de relevante scope van de aangeboden dienstverlening, worden overgelegd. Een planning, auditopdracht of verklaring dat certificering wordt verwacht, geldt niet als certificaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7        | Bijlage 3 – Programma van Eisen, Technisch PVE – eis AR.03 en eisen rondom de koppelingen met GMS, InPlanning en LS-IV.                                                                                         | <p>Voor de uitvoering van de opdracht zijn koppelingen met onder andere GMS, InPlanning en LS-IV vereist.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen wie verantwoordelijk is voor eventuele licentie-, aansluit-, implementatie- of overige kosten die door de leveranciers van deze systemen in rekening worden gebracht voor het realiseren en onderhouden van deze koppelingen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>1. De leverancier van de oplossing is verantwoordelijk voor het realiseren en onderhouden van de koppelingen en neemt de daarmee samenhangende kosten op in de inschrijfprijs. Dit omvat ook voorzienbare licentie-, aansluit- en implementatiekosten van betrokken systeemleveranciers. Opdrachtgever ondersteunt bij het beschikbaar krijgen van documentatie, autorisaties en medewerking van derden. Kosten die ontstaan door na inschrijving doorgevoerde, niet-voorzienbare wijzigingen van een bronsysteem worden via het wijzigingsproces beoordeeld.</p>                                                                                                           |
| 8        | Inschrijvingsleidraad – §4.2 Planning en §6.5.5 Implementatie; Bijlage 9 – Conceptovereenkomst VRGZ, artikel 11; Bijlage 10 – Conceptovereenkomst VGGM, artikel 11; Bijlage 3 – Programma van Eisen, eis PI.04. | <p>Kan Aanbestedende dienst aangeven op welke datum de oplossing volledig geïmplementeerd en operationeel beschikbaar moet zijn?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>De oplossing moet in het eerste kwartaal van 2027 volledig zijn geïmplementeerd, geaccepteerd en operationeel beschikbaar zijn. Inschrijver neemt in het implementatieplan een realistische detailplanning op met mijlpalen, afhankelijkheden, test- en acceptatiemomenten en een voorgestelde livegangdatum binnen deze periode. De definitieve planning wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Termijn voor het stellen van vragen                                                                                                         | <p>In paragraaf 4.2 van de Inschrijvingsleidraad is opgenomen dat de aanbesteding op 4 september 2026 zou worden gepubliceerd en dat de uiterste datum voor het stellen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen 14 september 2026 om 12:00 uur is.</p> <p>De aanbesteding is echter feitelijk pas op zondag 6 september 2026 op TenderNed gepubliceerd en vanaf dat moment voor potentiële inschrijvers beschikbaar gekomen. Hierdoor resteert tot de deadline voor het stellen van vragen slechts circa 5,5 werkdag.</p> <p>Gelet op de omvang en complexiteit van de aanbesteding, waaronder de Inschrijvingsleidraad en de bijbehorende bijlagen die inhoudelijk, procedureel, juridisch en financieel moeten worden beoordeeld, achten wij deze termijn erg kort. Dit komt temeer omdat in paragraaf 4.10 is bepaald dat in de tweede vragenronde in beginsel uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen en nieuwe vragen slechts ter beoordeling van Aanbestedende Dienst in behandeling worden genomen.</p> <p>Wij hebben hierover een primair en een subsidair verzoek:</p> <p>1) Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom de uiterste datum voor het stellen van vragen in de eerste vragenronde te verlengen tot maandag 21 september 2026 om 12:00 uur, zodat inschrijvers vanaf de feitelijke publicatie voldoende gelegenheid krijgen om de aanbestedingsstukken zorgvuldig te bestuderen en eventuele vragen te formuleren. Wij verzoeken Aanbestedende Dienst de overige data in de planning waar nodig dienovereenkomstig aan te passen.</p> <p>2) Indien Aanbestedende Dienst niet met deze verlenging kan instemmen, verzoeken wij subsidair om de termijn voor de eerste vragenronde in ieder geval met twee dagen te verlengen, ter compensatie van het verschil tussen de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen publicatiedatum van 4 september 2026 en de feitelijke publicatiedatum op TenderNed van 6 september 2026. Daarnaast verzoeken wij in dat geval om in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen en onderwerpen toe te staan, en deze niet te beperken tot vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen.</p> <p>Wij ontvangen graag uw gemotiveerde antwoord.</p> | <p>Het primaire en subsidiaire verzoek tot verlenging worden niet overgenomen. De in TenderNed gepubliceerde planning blijft gelden. In de tweede vragenronde mogen vragen worden gesteld naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen worden per geval beoordeeld en worden behandeld wanneer beantwoording nodig is om een fout, tegenstrijdigheid of wezenlijke onduidelijkheid weg te nemen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 | Beoordeling SG3 AI-gebruik bij gelijkwaardige technische methodiek: Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.5.6 – Kwaliteitscriterium AI-gebruik | <p>In paragraaf 6.5.6 wordt Inschrijvers gevraagd de wijze waarop AI binnen de aangeboden software wordt ingezet te beschrijven. Daarbij dient onder meer te worden ingegaan op de werking van AI-modellen, transparantie van AI-adviezen, menselijke controle, modelfouten, drift en herkalibratie.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat bij de beoordeling van SG3 niet de toepassing van een specifieke technische methodiek of AI-model als zodanig wordt gewaardeerd, maar de mate waarin de aangeboden oplossing invulling geeft aan de achterliggende doelstellingen van dit criterium, waaronder betrouwbaarheid, transparantie, uitlegbaarheid, menselijke controle en kwaliteitsborging?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat onderdelen van SG3 die vanwege de door Inschrijver toegepaste technische methodiek niet van toepassing zijn, zoals bijvoorbeeld modeldrift of herkalibratie, niet tot een lagere beoordeling leiden, mits Inschrijver dit motiveert en aantoon hoe de achterliggende doelstelling op gelijkwaardige wijze wordt geborgd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1. Ja. Bij SG3 wordt niet het gebruik van één voorgeschreven AI-model of technische methodiek beoordeeld, maar de wijze waarop de inschrijver betrouwbaarheid, transparantie, uitlegbaarheid, menselijke controle en kwaliteitsborging organiseert.</p> <p>2. Onderdelen zoals modeldrift of herkalibratie die aantoonbaar niet van toepassing zijn, leiden niet automatisch tot een lagere beoordeling. De inschrijver moet de niet-toepasselijkheid wel onderbouwen en toelichten met welke gelijkwaardige maatregelen de achterliggende risico's worden beheerst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11 | Begrip AI / AI-systeem                                                                                                                      | <p>In de aanbestedingsdocumenten wordt op verschillende plaatsen gesproken over AI en AI-systemen. Inschrijver constateert dat het begrip AI niet nader is gedefinieerd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat waar in de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over AI of een AI-systeem, hieronder tevens een softwareoplossing wordt verstaan die de gevraagde functionaliteit en het beoogde resultaat realiseert, ongeacht de onderliggende technische methodiek waarmee dit resultaat wordt bereikt?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze uitleg geldt voor alle onderdelen van de aanbestedingsdocumenten waarin AI of AI-systeem wordt genoemd, waaronder de in paragraaf 5.2 opgenomen kerncompetentie en de daarvoor in te dienen referentie?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat deze uitleg eveneens geldt voor de eisen WR 13 en WR 14 van het Programma van Eisen en voor de beoordeling van sub-gunningscriterium SG3?</p> <p>Wij wijzen er daarbij op dat in hoofdstuk 3 van de Inschrijvingsleidraad is bepaald dat, indien wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen of specifieke standaarden, dit dient te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>1. Ja. De oplossing moet met historische en actuele gegevens voorspellingen en adviezen genereren voor inzet en strategische positionering van ambulances. De technische methodiek is niet op zichzelf doorslaggevend. Een andere of gelijkwaardige methodiek is toegestaan wanneer aantoonbaar aan alle functionele, technische, beveiligings- en transparantie-eisen en aan de beoogde resultaten wordt voldaan.</p> <p>2. Deze uitleg geldt ook voor de kerncompetentie, WR 13, WR 14 en SG3. Voor de referentie blijft wel vereist dat de opgegeven opdracht de gevraagde functionaliteit en context inhoudelijk afdekt.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12 | Bijlage 10, considerans D                                                                                                                   | Melding (geen vraag): overweging D van de VGGM-conceptovereenkomst bevat een niet-gevulde placeholder: "Leverancier is een enaren leverancier van IWAT LEVERT LEVERANCIER?".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De placeholder in overweging D wordt vervangen door: "AI-software voor beslisondersteuning bij ambulance-inzet en strategische positionering in de meldkamer".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 13 | Bijlage 9/10, art. 3.2 en 5.3 - Leidraad §6.5.5 - Bijlage 3, TECH 6, PR.05, IM.08                                                           | <p>Artikel 3.2 van beide conceptovereenkomsten bepaalt dat de Leverancier de Aflevering "in één keer" verricht, waarna artikel 5.3 een acceptatiebeslissing binnen 30 dagen voorschrijft. Gunningscriterium SG2 vraagt echter om een implementatieplan met detailplanning en milipalen. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een gefaseerde oplevering met deelacceptaties is toegestaan, en hoe artikel 3.2 zich verhoudt tot een implementatietraject met meerdere milipalen?</p> <p>Aanvullend bij TECH 6 en PR.05: deze schrijven voor dat in alle omgevingen behalve productie uitsluitend dummygegevens staan. Inzetadvies is echter alleen zinvol te accepteren tegen realistische geografie, kazernbezetting en incidentpatronen. Zijn gepseudonimiseerde of gesynthetiseerde gegevens die op de werkelijke regio zijn gebaseerd — zonder herleidbaarheid tot personen — in de acceptatieomgeving toegestaan?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts aangeven hoeveel omgevingen conform TECH 6 worden verlangd - productie, acceptatie en een test- of opleidingsomgeving - en of deze per opdrachtgever afzonderlijk dan wel gezamenlijk beschikbaar moeten zijn, en of ook in de acceptatie- en testomgeving koppelingen met GMS, InPlanning en LS-IV beschikbaar moeten zijn?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>1. Een gefaseerde implementatie met milipalen en deelopleveringen is toegestaan. Deelacceptaties kunnen worden afgesproken voor afzonderlijke onderdelen, maar de formele eindacceptatie ziet op de integrale, werkende oplossing en de vereiste koppelingen.</p> <p>2. In niet-productieomgevingen mogen fictieve, geanonimiseerde of niet tot personen herleidbare synthetische gegevens worden gebruikt, ook als deze de werkelijke geografie en realistische incidentpatronen nabootsen.</p> <p>3. Minimaal worden een productie- en acceptatieomgeving verlangd; de noodzaak van een afzonderlijke test- of opleidingsomgeving en de inrichting per opdrachtgever worden in het implementatieplan uitgewerkt. Koppelingen in niet-productieomgevingen zijn vereist voor zover dit technisch beschikbaar en noodzakelijk is voor een objectieve acceptatietest.</p> |
| 14 | Bijlage 3 - WR 2, IM.15, AR.07, TECH 4, AR.11, ICT.05                                                                                       | <p>WCAG-niveau en -termijn, en is er een mobiele toepassing nodig?</p> <p>WR 2 vereist WCAG 2.1 "op niveau B". Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat niveau AA is bedoeld, en dat conform IM.15 bij livegang een toegankelijkheidsverklaring met verbeterplan volstaat waarbij bevindingen binnen één jaar na de audit worden opgelost? Hoe dient te worden omgegaan met kaartweergaven, waarvoor volledige conformiteit naar zijn aard beperkt haalbaar is — is een gelijkwaardig tekstueel alternatief acceptabel?</p> <p>Aanvullend: TECH 4 bepaalt dat de Oplossing bruikbaar is op zowel Android als Apple, terwijl AR.11, ICT.05 en TECH 12 de gebruikersschermen beperken tot laptop en desktop. Kan worden bevestigd dat geen afzonderlijke mobiele applicatie wordt verlangd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>1. Met WR 2 wordt WCAG 2.1 niveau AA bedoeld.</p> <p>Bij livegang moet de oplossing aantoonbaar toegankelijk zijn; resterende niet-kritieke bevindingen worden opgenomen in een toegankelijkheidsverklaring en verbeterplan en binnen de afgesproken termijn opgelost. Voor kaartweergaven is een gelijkwaardig, toegankelijk tekstueel of tabelalternatief toegestaan wanneer volledige toegankelijkheid van de kaart zelf technisch niet haalbaar is.</p> <p>2. Er wordt geen afzonderlijke mobiele app verlangd. De browsergebaseerde oplossing moet wel bruikbaar zijn op actuele Android- en Apple-apparaten, passend bij de functionaliteit op een kleiner scherm.</p>                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Bijlage 3 - IBV.53, ICS.22, IM.01                             | <p>Pentest, escrow en e-facturatie: wanneer en in welke vorm?</p> <p>Kan Aanbestedende dienst de volgende drie punten verduidelijken?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBV.53 stelt eisen aan een pentest: niet ouder dan zes maanden, onafhankelijk, uitvoerder gecertificeerd en in het bezit van het CCV-keurmerk, uitgevoerd conform PTES. Moet deze reeds bij inschrijving zijn uitgevoerd en overgelegd, of volstaat uitvoering vóór livegang met een verplichting daartoe in de overeenkomst?</li> <li>• ICS.22 vraagt "een vorm van Escrow" waarmee zowel de Oplossing als de data bruikbaar blijven. Betreft dit broncode-escrow, SaaS-continuïteitsescrow inclusief overname van de hostingomgeving, of dataescrow, en wordt een specifieke escrow-agent of modelovereenkomst voorgeschreven?</li> <li>• IM.01 vereist UBL-SimplerInvoicing 2.1, terwijl artikel 7.3 van beide conceptovereenkomsten spreekt van facturatie "als PDF-bestand". Welke van beide is leidend?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        | <p>1.De pentest hoeft niet bij inschrijving te zijn uitgevoerd of overgelegd. Uiterlijk vóór livegang moet een onafhankelijke pentest beschikbaar zijn die voldoet aan IBV.53 en moeten kritieke en hoge bevindingen aantoonbaar zijn afgehandeld.</p> <p>2.De precieze vorm van escrow wordt na gunning vastgesteld op basis van de aangeboden SaaS-architectuur en moet de continuïteit en bruikbaarheid van oplossing en data borgen; er wordt vooraf geen specifieke escrow-agent voorgeschreven.</p> <p>3.Voor facturatie is elektronische facturatie conform UBL-SimplerInvoicing 2.1 leidend. De verwijzing naar uitsluitend een pdf-factuur in de conceptovereenkomsten wordt hierop aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 16 | Bijlage 3 - KOP 5 (tweemaal), IBH.09-12, RAP 3, IBV.35        | <p>Drie eisgroepen die uit een ander programma van eisen lijken te komen</p> <p>Kan Aanbestedende dienst de volgende punten verduidelijken?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De code KOP 5 komt tweemaal voor met verschillende inhoud — SSO-ontsluiting van applicaties via HelloID, en een koppeling met de personeelsadministratie. Kan de nummering worden hersteld en bevestigd dat beide eisen gelden?</li> </ul> <p>Is de HelloID-eis van toepassing op een beslisondersteunend systeem, of betreft dit een eis uit een portaal- of werkplek-PvE?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De eisen IBH.10 tot en met IBH.12 (vernietigingslijsten op bewaartermijn, bulkvernietiging, vernietiging tot in de back-up) veronderstellen informatieobjecten met archiefrechtelijke bewaartermijnen. Welke gegevens in de Oplossing worden als zodanig aangemerkt en welke bewaartermijnen gelden?</li> <li>• RAP 3 verwijst naar NEN 7513 (logging van toegang tot patiëntdossiers), terwijl IBV.35 spreekt over "het geval van een niet-medisch systeem". Verwerkt de Oplossing persoonsgegevens over de gezondheid van patiënten, of uitsluitend gegevens over eenheden, incidenten en locaties?</li> </ul> | <p>1.De dubbele code KOP 5 wordt hersteld.</p> <p>2.De eis over HelloID en Microsoft Entra zijn beiden van toepassing op de Oplossing.</p> <p>3.De koppeling met de personeelsadministratie geldt alleen voor zover personeels- of roosterinformatie nodig is voor de oplossing en wordt nader gespecificeerd.</p> <p>4.De toepasselijke gegevenscategorien en bewaartermijnen worden vóór implementatie vastgelegd in de gegevensinventarisatie en DPIA. NEN 7513 en de bijbehorende loggingeisen gelden alleen voor zover de oplossing toegang tot patiënt- of gezondheidsgegevens verwerkt. Het PvE wordt op deze punten geoordeeld en verduidelijkt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17 | Bijlage 3 - ICT.06, IBV.41, IBV.42, AR.08                     | <p>Is OpenID Connect toegestaan in plaats van SAML 2.0?</p> <p>ICT.06 vereist een IAM-koppeling met SAML 2.0, terwijl AR.08 het NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 voorschrijft en IBV.41 spreekt over Entra ID-accounts. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat federatie met Microsoft Entra ID via OpenID Connect / OAuth 2.0 — met SSO en door Opdrachtgever afgedwongen MFA — voldoet aan ICT.06?</p> <p>Aanvullend bij IBV.42: moeten rollen en autorisaties worden afgeleid uit Entra ID-groepsclaims, of is toekenning van rollen binnen de Oplossing toegestaan mits authenticatie via Entra ID verloopt en het accountbeheer bij Opdrachtgever ligt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>1. Ja. Federatie met Microsoft Entra ID via OpenID Connect/OAuth 2.0 voldoet als daarmee SSO, door opdrachtgever afgedwongen MFA en de overige beveiligingseisen worden gerealiseerd. SAML 2.0 is niet verplicht wanneer een aantoonbaar gelijkwaardige en actuele methode wordt toegepast.</p> <p>2. Rollen mogen binnen de oplossing worden toegekend, mits authenticatie en accountbeheer via Entra ID verloopt, autorisaties controleerbaar zijn en waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van groepsclaims of een beheersbare koppeling met Entra ID.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 18 | Bijlage 3 - AR.07, AR.08                                      | <p>Welke open standaarden gelden voor de Oplossing zelf?</p> <p>AR.08 verwijst naar de volledige 'pas toe of leg uit'-lijst en somt daarna standaarden op onder Veilig internet, Uitwisselingsfundament en Geo. Kan Aanbestedende dienst per standaard aangeven of deze geldt voor (a) de door Opdrachtnemer gehoste Oplossing, (b) het domein en maildomein van Opdrachtnemer, of (c) de publiek toegankelijke websites van Opdrachtgever?</p> <p>In het bijzonder: zijn DNSSEC, RPki, IPv6 en STARTTLS/DANE vereist op het domein en maildomein van Opdrachtnemer? En zijn het NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 en het NL GOV-profiel voor CloudEvents verplicht voor het API-koppelvlak van de Oplossing, of volstaat een RESTful koppelvlak conform de REST API Design Rules met OAuth 2.0 / OpenID Connect?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>1. De open standaarden gelden naar hun aard en voor zover zij van toepassing zijn op het betreffende onderdeel van de dienstverlening. DNSSEC, RPki en IPv6 gelden voor de door leverancier beheerde internetinfrastructuur waarop de oplossing wordt aangeboden. STARTTLS en DANE gelden alleen wanneer leverancier voor de dienstverlening zelf e-mailvoorzieningen beheert. Voor API's gelden de REST API Design Rules en OAuth 2.0/OpenID Connect; het NL GOV-profiel voor CloudEvents is alleen vereist wanneer daadwerkelijk met CloudEvents wordt gewerkt. Een niet-toepasselijke standaard moet gemiddeld worden toegelicht volgens het beginsel 'pas toe of leg uit'. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar de voor haar VERPLICHT toe te passen open standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan. (<a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht</a>)</p> |
| 19 | Bijlage 3 - HC 1, OA 1, II 1 - Leidraad §6.5.6                | <p>Adviseert het systeem, of beslist het mee?</p> <p>Kan Aanbestedende dienst aangeven of de Oplossing bij eis HC 1 uitsluitend een advies toont aan de centralist, of ook een reeds gemaakte koppeling in GMS mag wijzigen? Welke handelingen mag de Oplossing zelfstandig in GMS uitvoeren en welke blijven voorbehouden aan de centralist?</p> <p>Wat moet er precies met GMS worden uitgewisseld?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>De oplossing is beslissingsondersteunend. Zij toont inzet- en spreidingsvoorstellen aan de centralist, maar neemt geen zelfstandig operationeel besluit. Alleen een door de centralist gekozen en bevestigde handeling mag aan GMS worden doorgegeven. De oplossing mag geen eenheid autonoom koppelen, een bestaande inzet wijzigen of een ambulance verplaatsen zonder menselijke bevestiging. De centralist behoudt altijd het eindoordeel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20 | Bijlage 3 - AR.03, VISU 7, HC 1 - Leidraad §6.5.4 casus 2     | <p>In eis AR.03 staat bij GMS letterlijk "functie: ?; data: ?", terwijl casus 2 vraagt om spreidings- en inzetvoorstellen "met één handeling" naar GMS door te sturen. Kan Aanbestedende dienst specificeren welke functie en welke gegevens de koppeling moet ondersteunen, welk GMS-koppelvlak beschikbaar is (replicatedatabase, servicebus, API), welke leverancier dat beheert, en of de Oplossing gegevens in GMS mag terugschrijven dan wel uitsluitend gegevens ontvangt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>1 De GMS-koppeling moet minimaal actuele incidentgegevens, voertuig- en eenheidsgegevens, positie en operationele status uit GMS ontvangen. Uitbreiding van gegevens is zal in overleg gaan. Daarnaast moet een door de centralist gekozen inzet- of spreidingsvoorstel met zo min mogelijk handelingen aan GMS kunnen worden doorgegeven. Autonoom terugschrijven of wijzigen is niet toegestaan. De leverancier is verantwoordelijk voor realisatie en onderhoud van de eigen koppelingcomponent. Het beschikbare GMS-koppelvlak, de berichttypen, gegevensvelden, volumes en verantwoordelijkheden worden met de GMS-beheerorganisatie vastgesteld en vóór realisatie in een koppelingsspecificatie vastgelegd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 21 | Bijlage 3 - IMP 2                                             | <p>Is er een latende leverancier?</p> <p>Eis IMP 2 verplicht tot een constructieve samenwerking met de latende leverancier, terwijl noch de Inschrijvingsleidraad noch de aankondiging melding maakt van een bestaande oplossing. Kan Aanbestedende dienst bevestigen of er een bestaande oplossing in gebruik is en, zo ja, welke functionaliteit wordt vervangen, welke gegevens moeten worden gemigreerd, in welk formaat die beschikbaar komen en of de latende leverancier tot medewerking gehouden is?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts aangeven welke maatregelen zij treft om een gelijk speelveld tijdens de demonstratie te waarborgen indien er wel een bestaande oplossing in gebruik is, waaronder gelijke toegang tot data en koppelingen voor alle Inschrijvers?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>1. Er is geen bestaande integrale AI-oplossing met dezelfde functie en er is daarom geen latende leverancier voor deze voorziening. Migratie uit een bestaande AI-oplossing is niet voorzien. Wel moet de nieuwe oplossing aansluiten op bestaande bronsystemen en historische gegevens. Voor alle Inschrijvers gelden bij demonstratie en implementatie gelijke uitgangspunten voor beschikbare data, documentatie en informatie over koppelingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22 | Bijlage 3 - WR 3 - Bijlage 9/10, art. 4                       | <p>Welke ICT-kwaliteitsnormen gelden nu precies?</p> <p>Eis WR 3 beperkt de GIBIT ICT-kwaliteitsnormen tot interoperabiliteit (uitsluitend deel B en C van paragraaf 3.3), dataportabiliteit en documentatie. Artikel 4 van beide conceptovereenkomsten verlangt echter naleving van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor Architectuur, Interoperabiliteit, Informatiebeveiliging en privacy én Infrastructuur, en via onderhoud ook van alle opvolgende versies daarvan. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke van beide bepalingen leidend is, en — indien artikel 4 leidend is — welke versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen van toepassing is bij aanvang van de overeenkomst?</p> <p>Komt historische rtdata beschikbaar, en wanneer?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>1. WR 3 uit het Programma van Eisen is leidend voor de van toepassing verklaarde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Het betreft interoperabiliteit, voor zover genoemd in WR 3, dataportabiliteit en documentatie. De ruimere verwijzing in artikel 4 van de conceptovereenkomsten wordt hiermee in overeenstemming gebracht. De bij contractstart geldende versie van de toepasselijke normen wordt in de definitieve overeenkomst benoemd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 23 | Bijlage 3 - KPI 1, AI 2, DH 2 - Leidraad §2.1, §6.5.4 casus 1 | <p>Casus 1 verlangt een voorspellingsmodel dat "minimaal gebruikmaakt van historische ritgegevens uit de regio", en de eisen AI 2 en DH 2 veronderstellen hetzelfde. Kan Aanbestedende dienst aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of historische ritgegevens (locatie, tijdstip, urgentie, ingezette eenheid, tijdstempels van statusovergangen, ritduur) beschikbaar worden gesteld, over welke periode en onder welke voorwaarden;</li> <li>• of die gegevens — desgewenst gepseudonimiseerd — vóór de demonstratie van de week van 19 oktober beschikbaar komen, of dat Inschrijvers voor de demonstratie op eigen data moeten terugvallen;</li> <li>• welke nulmeting geldt voor eis KPI 1 en of die bij inschrijving moet worden aangetoond dan wel tijdens de uitvoering wordt gemeten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>1. Historische rit- en inzetgegevens worden beschikbaar gesteld voor implementatie, modelinrichting en validatie. Het betreft voor zover beschikbaar onder meer locatie, tijdstip, urgentie, ingezette eenheid en relevante status- en doorlooptijden. De exacte periode, velden, kwaliteit en het formaat worden bij de start van de implementatie vastgesteld en onder passende privacy- en beveiligingsvoorwaarden verstrekt. De gegevens worden niet vóór de demonstratie beschikbaar gesteld; voor de demonstratie gebruikt Inschrijver representatieve eigen of synthetische data. De nulmeting voor KPI 1 wordt tijdens de implementatie gezamenlijk vastgesteld en hoeft niet bij inschrijving te worden aangetoond.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>24 Bijlage 3 - BV 1, BV 3, DH 2, VISU 1 - Leidraad §6.5.4 casus 1</p>                                             | <p>Welk paraatheids- en dekingsmodel is leidend?</p> <p>Eis BV 1 vraagt één numerieke paraatheidswaarde voor de regio, DH 2 noemt "12 minuten rijtijd als maatstaaf", en casus 1 vraagt om instelbare drempelwaarden voor de procentuele dekingsverbetering bij spreidingsvoorstellen. Kan Aanbestedende dienst aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of met de 12 minuten de rijtijd of de responstijd (van aanname melding tot ter plaatse) wordt bedoeld, en welke deeltijden daarin meestellen;</li> <li>• welk paraatheids- of spreidingsmodel als referentie geldt — bijvoorbeeld het landelijke referentiekader spreiding en beschikbaarheid, of een eigen regionaal model — zodat het getoonde percentage aansluit bij wat de organisatie elders rapporteert;</li> <li>• hoe "procentuele dekingsverbetering" uit casus 1 zich verhoudt tot de paraatheidswaarde uit BV 1: betreft het dezelfde grootheid of twee verschillende maten;</li> <li>• welk gebiedsniveau geldt voor de drempelwaarden van BV 3: gemeente, sector, buurt of raster.</li> </ul> | <p>Met 12 minuten wordt de rijtijd bedoeld voor A0- en A1-incidenten. De totale responstijd van 15 minuten bestaat voor de berekening uit 2 minuten meldkamtijd, 1 minuut uitrijtijd en 12 minuten rijtijd. Het landelijke referentiekader Spreiding en Beschikbaarheid is leidend voor de beschikbare capaciteit en uitgangspunten voor spreiding en responstijden. De paraatheidswaarde uit BV 1 is de actuele regionale dekingswaarde. De procentuele dekingsverbetering is het verschil tussen deze waarde vóór en na een voorgestelde verplaatsing en is dus een afgeleide maat. De oplossing berekent dit op basis van beschikbare ambulances, verwachte incidenten en actuele omstandigheden, zoals verkeer. Drempelwaarden moeten minimaal op een configureerbaar geografisch niveau kunnen worden ingesteld; het definitieve niveau, bijvoorbeeld sector of raster, wordt tijdens de implementatie vastgesteld.</p> |
| <p>25 Leidraad §6.5.4 casus 3</p>                                                                                    | <p>Welke buurregio's, en op welke gegevensdeling mogen wij rekenen?</p> <p>Casus 3 vraagt te laten zien hoe beschikbare ambulances van buurregio's rond de grens in kaart worden gebracht en meegenomen in inzetvoorstellen, met bijzondere aandacht voor de grens met een andere Oost5-regio. Dit onderwerp komt in het Programma van Eisen niet voor.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke buurregio's en welke RAV's het betreft, en welke daarvan tot Oost5 behoren;</li> <li>• of met die regio's reeds afspraken bestaan over het delen van voertuigposities en -statussen, en zo ja langs welk technisch kanaal;</li> <li>• of grensoverschrijdende inzetvoorstellen tot de scope van deze opdracht behoren en dus in de inschrijffijns moeten zijn verwerkt, aangezien Bijlage 3 hierover geen eis bevat;</li> <li>• of het volstaat dit onderdeel als koppelingsontwerp te presenteren wanneer de gegevensdeling nog niet is ingericht.</li> </ul>                                                                | <p>Het betreft de aangrenzende RAV-regio's van VRGZ en VGGM. Binnen Oost5 gaat het om RAV IJsselmeer, Ambulance Oost/RAV Twente, RAV Noord- en Oost-Gelderland, RAV Gelderland-Midden en RAV Gelderland-Zuid. Het Convenant Samenwerking Meldkamer Oost-Nederland biedt een basis voor samenwerking en gegevensuitwisseling, maar de beschikbaarheid van voertuigposities en statussen en het technische kanaal moeten nog met de afzonderlijke regio's en bronhouders worden bevestigd. Grensoverschrijdende inzetvoorstellen vallen binnen de scope wanneer een incident in het werkgebied van VRGZ of VGGM plaatsvindt en een ambulance uit een buurregio in het grensgebied beschikbaar is. Deze functionaliteit moet in de prijs zijn verwerkt. Voor de demonstratie volstaat een onderbouwde koppelingsontwerp met een functioneel voorbeeld op representatieve testdata.</p>                                          |
| <p>26 Bijlage 3 - IBV.14, IBV.12, IBP 6, PR.01, IBV.09</p>                                                           | <p>Sluit "enkel Europese toeleveranciers" hyperscalers uit?</p> <p>Eis IBV.14 luidt dat hosting "uitsluitend plaatsvindt op Europese dataplatforms waarbij enkel gebruik wordt gemaakt van diensten van Europese toeleveranciers gevestigd binnen de EER". Kan Aanbestedende dienst bevestigen of hosting bij een hyperscaler met een Europese vestiging, in een datacenterregio binnen Nederland, met alle gegevens en sleutels binnen de EER en met toepassing van de EU Data Boundary, aan deze eis voldoet — of dat vereist is dat de moederonderneming van de hostingprovider zelf in de EER gevestigd is onder EER-zeggenschap staat?</p> <p>Indien het laatste geldt: geldt dat ook voor onderliggende dienstverlening zoals CDN, DNS, beveiligingsmonitoring en e-mail, en hoe verhoudt zich dat tot eis IBV.09 over het bekendmaken van de toeleveranciersketen?</p>                                                                                                                                                                                                      | <p>1. Nee. Hosting bij een hyperscaler met een Europese vestiging en datacenterregio binnen de EER voldoet niet automatisch aan de huidige formulering van IBV.14. De eis verlangt dat hosting en gegevensverwerking binnen de EER plaatsvinden en dat voor de relevante dienstverlening Europese toeleveranciers binnen de EER worden gebruikt.</p> <p>2. Dit geldt ook voor materiële onderliggende diensten die toegang hebben tot gegevens of essentieel zijn voor hosting en beveiliging. De volledige leveranciers- en subvervoersketen moet inzichtelijk worden gemaakt. Per dienst wordt beoordeeld of deze onder de reikwijdte van IBV.14 valt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>27 Leidraad §6.5.4 casus 2 - Bijlage 3, AR.03, KOP 5, OA 4, DH 2, VISU 4</p>                                      | <p>Hoe ziet de InPlanning-koppeling eruit, en wat moet in de demonstratie worden getoond?</p> <p>Casus 2 van de demonstratie vraagt te tonen hoe de koppeling met InPlanning werkt, en vier PVE-eisen steunen op roostergegevens. Kan Aanbestedende dienst aangeven: welke API InPlanning biedt en welke versie; of daarin per medewerker de start- en eindtijd van de dienst en de koppeling aan een concreet voertuig of post beschikbaar zijn; met welke frequentie die gegevens actueel zijn; en of tijdens de aanbesteding documentatie of een testomgeving beschikbaar komt?</p> <p>Kan Aanbestedende dienst voorts bevestigen dat, conform §6.5.4, deze koppeling in de demonstratie mag worden gepresenteerd en toegelicht in plaats van live getoond, en dat dit niet ten nadele van de beoordeling strekt wanneer de koppeling bij go-live wel gerealiseerd is?</p>                                                                                                                                                                                                      | <p>1. De InPlanning-koppeling mag tijdens de demonstratie worden gepresenteerd en inhoudelijk worden toegelicht wanneer een livekoppeling niet beschikbaar is. Dit leidt niet op zichzelf tot een lagere beoordeling, mits de werking, benodigde gegevens, technische aanpak, afhankelijkheden en haalbaarheid bij livegang overtuigend worden aangetoond. De inschrijver mag voor de demonstratie representatieve testdata gebruiken. De actuele API-versie, beschikbare velden, verversingsfrequentie, documentatie en testvoorzieningen worden met de leverancier van InPlanning vastgesteld en bij de implementatie beschikbaar gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>28 Leidraad §4.10 - Bijlage 9/10, art. 1.5</p>                                                                    | <p>Prevalert de Nota van Inlichtingen nu wel of niet boven het PVE?</p> <p>Paragraaf 4.10 van de Inlichtingsleidraad bepaalt dat in geval van strijdigheid de Nota van Inlichtingen voorrang heeft. Artikel 1.5 van beide conceptovereenkomsten plaatst het ingevulde Programma van Eisen echter boven de Nota's van Inlichtingen in de rangorde van documenten.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat verduidelijkingen en nuanceringen die via de Nota van Inlichtingen op eisen uit Bijlage 3 worden gegeven, ook ná contractsluiting prevaleren boven de oorspronkelijke tekst van die eisen, en zo nodig artikel 1.5 daarop aanpassen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Bevestigd, artikel 1.5 in beide Overeenkomsten worden daartoe aangepast</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>29 Leidraad H3 - Bijlage 3, beide bladen - Bijlage 9/10, art. 1.5 C</p>                                           | <p>Wat is "het ingevulde Programma van Eisen"?</p> <p>Hoofdstuk 3 van de Inlichtingsleidraad bepaalt dat de Inschrijver door inschrijving akkoord gaat met alle eisen en dat toelichtende beschrijvingen pas na gunning hoeven te worden aangeleverd. Artikel 1.5 onderdeel C van beide conceptovereenkomsten noemt echter "het ingevulde Programma van Eisen" als contractbijlage, terwijl Bijlage 3 uitsluitend de kolommen Code en Omschrijving bevat en beide werkbladen met een wachtwoord zijn beveiligd.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst aangeven welk document met "het ingevulde Programma van Eisen" wordt bedoeld, of een invulbare versie van Bijlage 3 beschikbaar komt, en op welke wijze de Inschrijver per eis conformiteit dient te verklaren of toe te lichten?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Met "het ingevulde Programma van Eisen" wordt het bij de inschrijving door de inschrijver onvoorwaardelijk geaccepteerde PVE bedoeld. De inschrijver hoeft niet per eis een afzonderlijke toelichting te geven, tenzij dit uitdrukkelijk wordt gevraagd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>30 Bijlage 3 - Programma van Eisen, eis AR.03 en Inlichtingsleidraad, paragraaf 6.5.4 - Demonstratie, casus 3</p> | <p>Voor de uitvoering van de opdracht dient de oplossing te koppelen met verschillende systemen, waaronder InPlanning, GMS en LS-IV. Daarnaast dient informatie over voertuigen uit omliggende regio's/Oost5 in de oplossing te kunnen worden verwerkt.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de voor het realiseren van deze koppelingen benodigde interfaces, technische documentatie, autorisaties en eventuele testvoorzieningen voor Opdrachtnemer beschikbaar zijn of beschikbaar worden gesteld en dat Aanbestedende Dienst waar nodig zorgdraagt voor de benodigde medewerking van de betreffende systeemleveranciers en/of andere betrokken partijen?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat deze mogelijkheden onder gelijke voorwaarden beschikbaar zijn voor iedere potentiële Opdrachtnemer, ongeacht of deze op dit moment reeds over een koppeling met de betreffende systemen beschikt?</p>                                                                                                                                                | <p>1. Opdrachtgever stelt de beschikbare interface-informatie, technische documentatie, autorisaties, contactpersonen en testvoorzieningen ter beschikking en spant zich in om de noodzakelijke medewerking van systeemleveranciers en andere betrokken partijen te organiseren. De leverancier blijft verantwoordelijk voor het ontwerp en de realisatie van de eigen koppelingscomponenten. Dezelfde informatie en mogelijkheden worden onder gelijke voorwaarden beschikbaar gesteld aan alle inschrijvers.</p> <p>2. Het reeds beschikken over een koppeling geeft geen exclusief recht of informatievoordeel binnen deze procedure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>31 Beoordelingscommissie en totstandkoming eindscore: Inlichtingsleidraad, paragrafen 6.1 en 6.5.7</p>            | <p>In paragraaf 6.1 is opgenomen dat de inhoudelijke beoordeling plaatsvindt door een beoordelingscommissie bestaande uit drie of meer functionarissen van de afdeling ambulancedienst. Bij de demonstratie worden daarnaast verschillende specifieke functies genoemd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken welke functionarissen daadwerkelijk deel uitmaken van de beoordelingscommissie voor SG1, SG2 en SG3 en of voor alle drie de sub-gunningscriteria dezelfde beoordelingscommissie wordt ingezet?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens verduidelijken op welke wijze de individuele beoordelingen van de beoordelaars worden samengevoegd tot de definitieve beoordeling en score per sub-gunningscriterium?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>De inhoudelijke beoordeling van SG1, SG2 en SG3 vindt plaats door dezelfde beoordelingscommissie van vier functionarissen van de afdeling ambulancedienst van VRGZ en/of VGGM. De individuele beoordelingen van de commissieleden worden per sub-gunningscriterium eerst afzonderlijk vastgelegd en vervolgens in een consensusoverleg samengevoegd tot één gezamenlijke, gemiddelde eindscore per sub-gunningscriterium; bij verschil van inzicht geldt het gezamenlijk vastgestelde consensusoordeel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32 | Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.5.4 – Demonstratie                                                                                                       | <p>Tijdens de demonstratie dienen verschillende functionaliteiten en koppelingen te worden getoond. Aanbestedende Dienst geeft daarbij aan dat koppelingen, indien het niet mogelijk is deze daadwerkelijk te demonstreren, mogen worden gepresenteerd en toegelicht.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het reeds operationeel beschikbaar hebben van een koppeling met InPlanning, GMS, LS-IV of andere in de aanbestedingsstukken genoemde systemen geen beoordelingsvoordeel oplevert ten opzichte van een Inschrijver die deze koppeling tijdens de implementatie realiseert, mits tijdens de demonstratie voldoende wordt aangetoond en/of toegelicht hoe de betreffende koppeling wordt gerealiseerd en zal functioneren?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat het feit dat een dergelijke koppeling ten tijde van de demonstratie nog niet is gerealiseerd, op zichzelf niet kan leiden tot een lagere beoordeling van de demonstratie?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts aangeven met welk doel de opname van de demonstratie wordt gemaakt, hoe lang deze wordt bewaard, wie daartoe toegang heeft, en bevestigen dat de opname vertrouwelijk wordt behandeld en niet met derden of andere Inschrijvers wordt gedeeld?</p> | <p>1. Het reeds operationeel beschikbaar hebben van een koppeling levert geen automatisch beoordelingsvoordeel op. Een nog te realiseren koppeling leidt evenmin automatisch tot een lagere score, mits tijdens de demonstratie voldoende concreet wordt aangetoond hoe deze werkt, welke gegevens worden uitgewisseld, welke afhankelijkheden bestaan en dat realisatie vóór livegang haalbaar is.</p> <p>2. De opname wordt uitsluitend gebruikt voor beoordeling, interne verantwoording en eventuele rechtsbescherming. Toegang is beperkt tot betrokken beoordeelaars en adviseurs; de opname wordt vertrouwelijk behandeld, niet met andere Inschrijvers gedeeld en na afloop van de toepasselijke bewaartijd vernietigd.</p>                                                           |
| 33 | Punttoekenning beoordeling "Voldoende", Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.5.7 – Beoordeling                                                                | <p>In paragraaf 6.5.7 wordt aan de beoordeling "Uitstekend" een kwaliteitspercentage van 100%, aan "Goed" 85%, aan "Ruim voldoende" 55% en aan "Voldoende" 0% toegekend. Een als "Voldoende" beoordeelde beantwoording ontvangt daarmee geen enkele kwaliteitswaarde, terwijl uit de omschrijving volgt dat bij deze beoordeling wel voldoende concrete toezeggingen worden gedaan en de Opdracht en Inschrijving voldoende worden doorgrond. Bovendien bedraagt het verschil tussen "Voldoende" en "Ruim voldoende" hierdoor 55 procentpunt, terwijl de verschillen tussen de daaropvolgende beoordelingsniveaus aanzienlijk kleiner zijn.</p> <p>Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom aan de beoordeling "Voldoende" een kwaliteitspercentage van 40% toe te kennen, zodat ook een voldoende beantwoording een positieve kwaliteitswaarde ontvangt en een evenwichtiger onderscheid ontstaat tussen de verschillende beoordelingsniveaus.</p> <p>Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst motiveren waarom een als voldoende beoordeelde beantwoording geen enkele kwaliteitswaarde ontvangt en waarom een verschil van 55 procentpunt tussen "Voldoende" en "Ruim voldoende" passend wordt geacht?</p>                      | <p>Nee. De beoordelingsstelsystematiek wordt niet aangepast. "Voldoende" is het minimale aanvaardbare kwaliteitsniveau en levert daarom geen fictieve korting op de beoordelingsprijs op. Een hogere score wordt alleen toegekend wanneer de Inschrijving aantoonbare kwaliteitsmeerwaarde biedt boven het minimumniveau. Het verschil met "Ruim voldoende" is bewust groter om onderscheid te maken tussen uitsluitend voldoen en het bieden van concrete meerwaarde. Het gehanteerde percentageverschil tussen de niveaus wordt passend geacht gelet op met name de aard en het veiligheidskritische karakter van de opdracht.</p>                                                                                                                                                          |
| 34 | Knock-out bij kwaliteitscriterium SG3 AI-gebruik, Inschrijvingsleidraad, paragrafen 6.5.3, 6.5.6 en 6.5.7                                                   | <p>SG3 AI-gebruik vertegenwoordigt maximaal 15 punten binnen het totale gunningsmodel. In paragraaf 6.5.7 is bepaald dat een beoordeling "Voldoende" 0% van de kwaliteitswaarde oplevert, terwijl een beoordeling "Onvoldoende" leidt tot een KO van de gehele inschrijving.</p> <p>Gelet op het relatieve gewicht van SG3 binnen het totale gunningsmodel en het feit dat een lagere kwaliteit op dit onderdeel reeds tot uitdrukking komt in een lagere kwaliteitswaarde, achten wij uitsluiting van de gehele inschrijving bij een beoordeling "Onvoldoende" op uitsluitend dit sub-gunningscriterium een zwaar gevolg.</p> <p>Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom de KO bij een beoordeling "Onvoldoende" op SG3 AI-gebruik te laten vervallen en een dergelijke beoordeling uitsluitend tot uitdrukking te laten komen in de aan SG3 toe te kennen kwaliteitswaarde. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst motiveren waarom een minimumniveau op SG3 noodzakelijk is en waarom het niet behalen daarvan uitsluiting van de gehele inschrijving rechtvaardigt?</p>                                                                                                                                                     | <p>Nee. De knock-outs bij een onvoldoende beoordeling op SG3 blijft gelden. De oplossing wordt gebruikt ter ondersteuning van tijdelijke operationele beslissingen. Een minimumniveau voor betrouwbaarheid, transparantie, uitlooptijd, menselijke controle en kwaliteitsborging is daarom essentieel. Een inschrijving die dit minimumniveau niet haalt, biedt onvoldoende waarborgen voor verantwoord gebruik en kan niet uitsluitend door een hogere score op andere onderdelen worden gecompenseerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 35 | "Looptijd overeenkomst en prijzenblad Inschrijvingsleidraad, paragraaf 2.3 – Duur van de overeenkomst en Bijlage 4 – Prijzenblad"                           | <p>In de Inschrijvingsleidraad is een initiële looptijd van één jaar opgenomen, met vijf mogelijke verlengingen van telkens één jaar. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt daarmee zes jaar. In het prijzenblad wordt voor de berekening van de inschrijfprijs echter uitgegaan van een periode van vier jaar.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in het prijzenblad wordt uitgegaan van een periode van vier jaar, terwijl de overeenkomst een maximale looptijd van zes jaar kent? Wij verzoeken Aanbestedende Dienst het prijzenblad aan te passen en voor de berekening van de inschrijfprijs uit te gaan van de maximale looptijd van zes jaar. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Akkoord. Het prijzenblad zal worden aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 36 | Optionele extra's in prijzenblad: Bijlage 4 – Prijzenblad, regels 15 t/m 17 en totale inschrijfprijs                                                        | <p>In het prijzenblad zijn drie regels opgenomen voor "Optionele extra's". De hiervoor ingevulde bedragen worden meegenomen in de berekening van de totale inschrijfprijs.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst toelichten wat onder deze optionele extra's moet worden verstaan en wat Inschrijver op deze regels dient aan te bieden en in te vullen? Kan Aanbestedende Dienst tevens verduidelijken hoe wordt geborgd dat alle Inschrijvers op deze onderdelen een onderling vergelijkbare prijs aanbieden?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat het niet invullen van deze regels, indien Inschrijver geen optionele extra's aanbiedt, niet leidt tot ongedigheid van de inschrijving op grond van paragraaf 6.5.2?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts bevestigen dat op de regel "Kosten koppelingen" een bedrag van EUR 0,- mag worden ingevuld indien Inschrijver de kosten van de koppelingen in de opgegeven softwareprijs heeft verwerkt, en dat dit niet wordt aangemerkt als een niet-toestane nulprijs in de zin van paragraaf 6.5.2?</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>1. De regels voor optionele extra's zijn opgenomen in het prijzenblad voor Inschrijvers die in hun uitwerking opties beschrijven die afgenomen kunnen worden. De reden dat deze in de prijs wordt meegewogen is omdat de mogelijkheid bestaat dat bepaalde functionaliteiten aangeboden worden tegen een meerprijs, die bij andere Inschrijvers binnen de standaard tariefopbouw behoren.</p> <p>2. Dit kan Aanbestedende dienst bevestigen</p> <p>3. Dit kan Aanbestedende dienst bevestigen, enkel als de koppelingen in de softwareprijs opgenomen zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| 37 | Actuele verkeersinformatie, Bijlage 3 – Programma van Eisen, Functioneel PVE, eis DH2 en Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.5.4 – SG1 Demonstratie, Casus 1 | <p>In eis DH2 is bij de gegevens die het voorspellende algoritme meeweegt "Actuele verkeersinformatie?" opgenomen. Door het vraagteken is niet duidelijk of actuele verkeersinformatie hier als verplicht onderdeel van de functionaliteit wordt bedoeld.</p> <p>In SG1 Demonstratie, Casus 1, is daarentegen opgenomen dat het voorspellingsmodel minimaal gebruikmaakt van historische ritgegevens uit de regio en actuele verkeersinformatie.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken of het gebruik van actuele verkeersinformatie een verplichte eis is voor de aangeboden oplossing?</p> <p>Zo ja, verzoeken wij Aanbestedende Dienst het vraagteken in eis DH2 te verwijderen en de eis hiermee in overeenstemming te brengen.</p> <p>Zo nee, kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het gebruik van actuele verkeersinformatie ook bij SG1 Demonstratie, Casus 1 niet verplicht is en het niet gebruiken daarvan niet tot een lagere beoordeling leidt?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen of het gebruik van weersgegevens, dat in paragraaf 2.1 wordt genoemd maar in het Programma van Eisen niet als eis is opgenomen, een verplicht onderdeel van de Oplossing vormt?</p>                                                          | <p>1. Ja. Actuele verkeersinformatie is een verplichte gegevensbron voor het voorspellingsmodel en de inzet- en spreidingsadviezen. Het vraagteken in DH 2 wordt verwijderd. Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar maken en verwerken van een passende actuele verkeersgegevensbron binnen de aangeboden oplossing.</p> <p>2. Weersgegevens zijn geen afzonderlijke minimumeis, maar mogen aanvullend worden gebruikt wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan de kwaliteit van voorspellingen of adviezen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 38 | Beoordeling kwaliteitscriteria – sleutelfunctionarissen: Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.5 – Beoordeling kwaliteitscriteria                              | <p>Bij de beschrijving van de beoordelingsmethodiek wordt onder meer genoemd dat uit de beantwoording blijkt dat sleutelfunctionarissen commitment tonen. Voor Inschrijver is niet duidelijk welke functionarissen Aanbestedende Dienst hieronder verstaat en op welke wijze dit onderdeel wordt betrokken bij de beoordeling.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken wat onder "sleutelfunctionarissen" wordt verstaan, bij welke kwaliteitscriteria dit aspect wordt beoordeeld en op welke wijze Inschrijver het gevraagde commitment dient aan te tonen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Onder 'sleutelfunctionarissen' verstaat Aanbestedende Dienst de door Inschrijver in de Inschrijving benoemde personen die onder meer een leidende rol vervullen bij de implementatie en het accountmanagement van de opdracht, zoals de projectleider/implementatiemanager en de accountverantwoordelijke. Dit aspect wordt betrokken bij de beoordeling van sub-gunningscriterium SG2, en voor zo ver relevant SG3, waarbij wordt gelet op de mate waarin uit de beantwoording een concreet, persoonlijk en aantoonbaar commitment van deze functionarissen blijkt (bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, dat hun rol en beschikbaarheid worden toegelicht en in hoeverre zij zich functioneel aan de opdracht verbinden), in plaats van slechts het maken van generieke toezeggingen.</p> |

|    |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39 | Bijlage 3 – Programma van Eisen, Technisch PvE, eis AR.05                                                                | <p>In eis AR.05 is opgenomen dat klantspecifieke wijzigingen na goedkeuring en het doorlopen van het release-/changeproces als standaardfunctionaliteit in een volgende release worden opgenomen.</p> <p>De aangeboden oplossing betreft een bestaande standaard software-/SaaS-oplossing. Leverancier ontwikkelt geen specifiek voor individuele klanten bestemde maatwerksoftware; doorontwikkeling vindt plaats binnen de generieke standaardoplossing en productroadmap van Leverancier.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat eis AR.05 geen verplichting inhoudt voor Leverancier om gedurende de looptijd klantspecifieke maatwerkfunctionaliteit te ontwikkelen en dat eventuele wensen van Opdrachtgever tot wijziging of uitbreiding van de functionaliteit uitsluitend worden gerealiseerd indien deze passen binnen de generieke standaardoplossing/productroadmap van Leverancier, dan wel hierover afzonderlijk tussen Partijen overeenstemming wordt bereikt?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat dergelijke aanvullende, niet reeds in de aangeboden standaardfunctionaliteit begrepen ontwikkelingen niet geacht worden zonder aanvullende vergoeding onderdeel te zijn van de inschrijfprijs?</p>                                                                                                                                                                                                                                                | <p>1. Ja. AR.05 verplicht de leverancier niet om iedere klantspecifieke wens als maatwerk te ontwikkelen of automatisch in de eerstvolgende standaardrelease op te nemen. Een wijzigingsverzoek wordt via het release- en changeproces beoordeeld op noodzaak, haalbaarheid, prioriteit en aansluiting op de generieke productroadmap. Realisatie vindt alleen plaats na schriftelijke overeenstemming over inhoud, planning en eventuele kosten. Niet in de aangeboden standaardfunctionaliteit begrepen aanvullende ontwikkeling is niet zonder meer in de inschrijfprijs begrepen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 40 | Functioneel beheer en nieuwe functionaliteit, Bijlage 3 – Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen BEH1 en BEH2         | <p>In de eisen BEH1 en BEH2 wordt verlangd dat functioneel beheerders van Opdrachtgever zelfstandig functionaliteit kunnen beheren. Daarbij wordt tevens gesproken over het implementeren van nieuwe functionaliteit zonder technische en/of functionele ondersteuning van Opdrachtnemer.</p> <p>Inschrijver begrijpt deze eisen zo dat functioneel beheerders zelfstandig de binnen de aangeboden software beschikbare functionaliteiten kunnen configureren, beheren en activeren, maar dat van functioneel beheerders niet wordt verlangd dat zij zelfstandig nieuwe softwarefunctionaliteit ontwikkelen of technische wijzigingen aan de software doorvoeren.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze interpretatie juist is en dat BEH1 en BEH2 op deze wijze dienen te worden gelezen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>1. Ja. BEH1 en BEH2 zien op het zelfstandig configureren, beheren en activeren van functionaliteit die binnen de aangeboden oplossing beschikbaar is. Hieronder vallen bijvoorbeeld gebruikers, rollen, rechten, instellingen, drempelwaarden, rapportages en beschikbare modules. Van functioneel beheerders wordt niet verlangd dat zij zelf software ontwikkelen, broncode wijzigen, technische infrastructuur beheren of nieuwe algoritmen bouwen of trainen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 41 | Indexering prijzen: Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 7.6 en Inschrijvingsleidraad, paragraaf 2.3 | <p>In artikel 7.6 van de conceptovereenkomsten wordt gesproken over het verzenden van indexeringsaankondigingen door Leverancier. De voorwaarden waaronder gedurende de looptijd van de overeenkomst indexering van de aangeboden prijzen is toegestaan, zijn voor Inschrijver echter niet duidelijk.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat Leverancier de aangeboden prijzen jaarlijks mag indexeren, voor het eerst bij aanvang van het tweede contractjaar? Zo ja, kan Aanbestedende Dienst aangeven welke index of indexeringsmethode daarbij dient te worden toegepast?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Bevestigd. Zie hiervoor artikel 11.8 van de GIBIT 2025.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 42 | Service Level Agreement (SLA): Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, onder meer artikelen 6 en 10             | <p>In de conceptovereenkomsten wordt op verschillende plaatsen verwezen naar een SLA. Voor Inschrijver is niet duidelijk welke SLA hiermee wordt bedoeld.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken welke SLA van toepassing is? Dient Inschrijver hiervoor zijn eigen standaard-SLA aan te bieden, of hanteert Aanbestedende Dienst een eigen SLA? Indien Aanbestedende Dienst een eigen SLA hanteert, verzoeken wij deze bij de eerste Nota van Inlichtingen te verstrekken.</p> <p>In artikel 5 is opgenomen dat na aflevering van de ICT Prestatie een acceptatieprocedure plaatsvindt en dat Opdrachtgever binnen 30 dagen besluit over het al dan niet accepteren van de ICT Prestatie. De acceptatieprocedure is bedoeld om op gestructureerde wijze eventuele gebreken vast te stellen.</p> <p>Uit de aanbestedingsdocumenten is voor Inschrijver niet duidelijk op basis van welke concrete acceptatiecriteria en testprocedure wordt vastgesteld of de ICT Prestatie wordt geaccepteerd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst de acceptatieprocedure en de daarbij gehanteerde acceptatiecriteria in de eerste Nota van Inlichtingen verstrekken, zodat voor Inschrijvers voorafgaand aan inschrijving objectief en eenduidig vaststaat op welke wijze de ICT Prestatie wordt getoetst en aan welke voorwaarden moet worden voldaan om voor acceptatie in aanmerking te komen, en Inschrijvers hierover indien nodig in de tweede vragenronde nog nadere vragen kunnen stellen?</p> | <p>1. Inschrijver voegt de eigen standaard-SLA toe aan de inschrijving. Deze SLA geldt niet onverkort, maar wordt na gunning in overeenstemming gebracht met de eisen uit het PvE en de conceptovereenkomsten. Partijen leggen de definitieve afspraken over beschikbaarheid, servicetijden, prioriteiten, reactie- en hersteltijden, onderhoud, rapportage, escalatie en eventuele servicecredits vast in de SLA en DAP. Er is geen afzonderlijke SLA van opdrachtgever die vóór inschrijving wordt verstrekt.</p> <p>1. De acceptatie vindt plaats op basis van de overeenkomst, het Programma van Eisen, de geaccepteerde inschrijving en het implementatieplan. Voor aanvang van de testfase stellen partijen een acceptatieplan vast met objectieve testscenario's, testdata, verantwoordelijkheden, foutklassen, hersteltermijnen en besluitvorming. Minimaal worden de kernfunctionaliteit, koppelingen, prestaties, beveiliging, privacy, beheerbaarheid en continuïteit getoetst. Een volledig acceptatieplan kan vóór inschrijving nog niet worden verstrekt, omdat dit mede afhankelijk is van de aangeboden oplossing. De criteria mogen tijdens de implementatie niet worden gebruikt om nieuwe eisen toe te voegen.</p> |
| 44 | Verwerkersovereenkomst: Bijlage 3 – Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen WR4 t/m WR6                                | <p>In de eisen WR4 t/m WR6 wordt verwezen naar de VNG-verwerkersovereenkomst. Bij de aanbestedingsstukken is echter geen concept van de voor deze opdracht toe te passen verwerkersovereenkomst opgenomen.</p> <p>Wij verzoeken Aanbestedende Dienst om de concrete, voor deze opdracht toe te passen concept-verwerkersovereenkomst, inclusief alle daarbij behorende bijlagen en eventuele door VRGZ en/of VGGM gehanteerde aanvullingen of afwijkingen, als afzonderlijk bestand bij de eerste Nota van Inlichtingen te verstrekken, zodat Inschrijvers vóór inschrijving kennis kunnen nemen van de volledige voorwaarden waaronder persoonsgegevens zullen worden verwerkt en hierover indien nodig in de tweede vragenronde nog nadere vragen kunnen stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>1. De concrete verwerkersovereenkomsten van VRGZ en VGGM worden alsnog als afzonderlijke aanbestedingsstukken beschikbaar gesteld. Inschrijvers krijgen in de volgende vragenronde gelegenheid hierover vragen te stellen. Tot publicatie geldt dat de aanbestedingsstukken geen definitieve aanvullende privacyvoorwaarden bevatten buiten het PvE en de toepasselijke wettelijke verplichtingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 45 | Wijziging contractbijlagen, Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 10.4                                | <p>In artikel 1.7 is bepaald dat wijzigingen van en aanvullingen op de Overeenkomst en de bijlagen uitsluitend gelden indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Artikel 10.4 bepaalt vervolgens dat Partijen voorstellen kunnen doen om contractbijlagen aan te passen en dat aanpassingen op de bijlagen door Leverancier worden verwerkt.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat artikel 10.4 overeenkomstig artikel 1.7 zo moet worden gelezen dat wijzigingen van contractbijlagen uitsluitend met wederzijdse schriftelijke instemming van Partijen plaatsvinden en dat, indien een wijziging leidt tot aanvullende werkzaamheden of kosten voor Leverancier, hierover vooraf nadere afspraken worden gemaakt, waaronder over de daarvoor verschuldigde vergoeding?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Ja dat bevestigen wij.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 46 | Opvolg+48.49ende versies ICT-kwaliteitsnormen: Bijlage 9 en 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 4.2                      | <p>In artikel 4.2 is bepaald dat de ICT Prestatie gedurende de looptijd door middel van onderhoud moet blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor meer architectuur, interoperabiliteit, informatiebeveiliging en privacy en infrastructuur, alsmede aan opvolgende versies daarvan.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat regulier onderhoud dat noodzakelijk is om aan opvolgende versies van deze normen te blijven voldoen onderdeel is van de overeengekomen dienstverlening, maar dat substantiële wijzigingen of uitbreidingen van de ICT Prestatie die noodzakelijk worden als gevolg van nieuwe of wezenlijk gewijzigde normen als aanvullende dienstverlening kunnen worden aangemerkt en afzonderlijk kunnen worden overeengekomen en vergoed?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Regulier onderhoud dat nodig is om de oplossing binnen de bestaande functionaliteit aan opvolgende versies van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen te laten voldoen, valt onder de overeengekomen dienstverlening. Als een nieuwe of wezenlijk gewijzigde norm leidt tot een substantiële uitbreiding of wijziging van de overeengekomen ICT-prestatie, wordt dit via het wijzigingsproces beoordeeld. Eventuele gevolgen voor scope, planning en kosten worden dan vooraf schriftelijk overeengekomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 47 | GIBIT 2025, artikel 20.2                                                                                                 | <p>Artikel 20.2 GIBIT 2025 bepaalt onder meer dat een aantoonbare storing van nuts- of telecomvoorzieningen onder omstandigheden als overmacht wordt beschouwd. De dienstverlening van Leverancier is mede afhankelijk van externe infrastructuur en diensten van derden waarop Leverancier niet of slechts beperkt invloed kan uitoefenen.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat tevens sprake kan zijn van overmacht indien de nakoming van de overeenkomst wordt verhinderd door een niet aan Leverancier toerekenbare algemene internetstoring, storing bij een cloud- of infrastructuurprovider, cyberaanval waaronder een (D)DoS- of malware-aanval, cybercriminaliteit, oorlog of daarmee vergelijkbare van buiten komende omstandigheid, mits Leverancier de betreffende omstandigheid redelijkerwijs niet kon voorkomen en de gevolgen daarvan redelijkerwijs niet voor rekening van Leverancier behoren te komen? Zo nee, waarom niet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>1. Of sprake is van overmacht wordt beoordeeld aan de hand van artikel 20 GIBIT 2025 en de concrete omstandigheden. Een storing bij een externe infrastructuur- of cloudprovider, cyberaanval, oorlog of vergelijkbare externe omstandigheid is niet automatisch overmacht. De leverancier moet aantonen dat de gebeurtenis niet aan hem kan worden toegerekend, redelijkerwijs niet kon worden voorkomen en dat passende continuïteits- en beveiligingsmaatregelen waren getroffen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48 | GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden                                                                                        | In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar de GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden als toepasselijke inkoopvoorwaarden en als onderdeel van de overeenkomst. Deze voorwaarden zijn echter niet als afzonderlijk bestand bij de aanbestedingsstukken opgenomen.<br><br>Wij verzoeken Aanbestedende Dienst om de concrete, voor deze opdracht van toepassing verklaarde GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden, inclusief eventuele door VRGZ en/of VGGM gehanteerde aanvullingen of afwijkingen, als afzonderlijk bestand bij de eerste Nota van Inlichtingen te verstrekken, zodat Inschrijvers vóór inschrijving kennis kunnen nemen van de volledige contractuele voorwaarden en hierover indien nodig in de tweede vragenronde nog nadere vragen kunnen stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 49 | Toekomstige wet- en regelgeving: Programma van Eisen, Technisch PvE, eis WR9                                        | In eis WR9 is bepaald dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd voldoet aan alle relevante Europese wet- en regelgeving en daarbij tevens proactief anticipeert op toekomstige wet- en regelgeving. Alle eisen uit het Programma van Eisen dienen in de inschrijfprijs te zijn verwerkt.<br><br>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat regulier onderhoud en reguliere aanpassingen die noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening, maar dat substantiële wijzigingen of uitbreidingen van de ICT Prestatie die noodzakelijk worden als gevolg van nieuwe of wezenlijk gewijzigde wet- en regelgeving als aanvullende dienstverlening kunnen worden aangemerkt en afzonderlijk kunnen worden overeengekomen en vergoed?<br><br>Kan Aanbestedende Dienst voorts bevestigen dat de garantie van artikel 12.1 GIBIT 2025, inhoudende dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving, in dezelfde zin dient te worden uitgelegd, zodat het niet reeds voldoen aan na Acceptatie in werking getreden nieuwe of wezenlijk gewijzigde wet- en regelgeving geen tekortkoming in de nakoming van die garantie oplevert zolang partijen over de daarvoor benodigde aanvullende dienstverlening in overleg zijn? | 1. Reguliere aanpassingen die nodig zijn om de oplossing aan geldende wet- en regelgeving te laten voldoen, zijn onderdeel van de overeengekomen dienstverlening. Als nieuwe of wezenlijk gewijzigde wetgeving na inschrijving leidt tot een substantiële uitbreiding of wijziging van de ICT-prestatie, wordt dit via het wijzigingsproces beoordeeld. Toldat hierover afspraken zijn gemaakt, blijft de leverancier verantwoordelijk voor tijdige signalering en voor maatregelen die binnen de bestaande dienstverlening redelijkerwijs mogelijk zijn.                                                                                                                                                                                                                           |
| 50 | GIBIT 2025, artikel 25                                                                                              | De onderhavige opdracht betreft de levering van een bestaande standaard software-/SaaS-oplossing en niet de ontwikkeling van maatwerksoftware voor Opdrachtgever. Artikel 25 GIBIT 2025 bevat een uitgebreide verplichting voor Leverancier ten aanzien van een Software Bill of Materials (SBOM).<br><br>Gelet op de aard van de gevraagde dienstverlening verzoeken wij Aanbestedende Dienst artikel 25 GIBIT 2025 buiten toepassing te verklaren, althans de daarin opgenomen verplichtingen te beperken tot de informatie die Leverancier voor haar standaard software-/SaaS-dienstverlening reeds beschikbaar heeft en redelijkerwijs aan Opdrachtgever kan verstrekken. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. Nee. Artikel 25 GIBIT 2025 wordt niet buiten toepassing verklaard. De SBOM-verplichting geldt voor de onderdelen van de aangeboden standaardsoftware en SaaS-dienst waarop de leverancier redelijkerwijs zicht en invloed heeft. De leverancier mag daarbij aansluiten bij een gangbaar SBOM-formaat en hoeft geen informatie te verstrekken die niet beschikbaar is bij hem of zijn toeleveranciers, mits dit gemotiveerd wordt toegelicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 51 | GIBIT 2025, artikel 17.5 onder i                                                                                    | Artikel 17.5 onder i GIBIT 2025 bepaalt dat de in artikel 17 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing zijn in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel.<br><br>Gelet op de aard en omvang van de onderhavige ICT-dienstverlening achten wij een onbeperkte aansprakelijkheid voor dergelijke aanspraken niet proportioneel. Ook in relatie tot de verzekeraarbaarheid van dit risico kan Leverancier geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren. Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom artikel 17.5 onder i buiten toepassing te verklaren, zodat voor deze schade de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking geldt. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Niet akkoord. De uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking voor schade door dood of letsel is een in de ICT-branchecodetabel gebruikelijke en vanuit maatschappelijk oogpunt gerechtvaardigde bepaling, mede gelet op de aard van de opdracht (zie hiervoor antwoord vraag 34). Aanbestedende dienst wijst er daarnaast op dat dergelijke risico's doorgaans afzonderlijk en tegen beperkte premie verzekeraar zijn via een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 52 | Aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade: GIBIT 2025, artikel 17.3                                            | Artikel 17.3 GIBIT 2025 beperkt de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. De conceptovereenkomsten bevatten uitsluitend een afwijking van artikel 17.4 GIBIT 2025 voor overige schade.<br><br>Gelet op de aard en omvang van de onderhavige opdracht en de te verwachten risico's achten wij een aansprakelijkheidslimiet van € 1.250.000,- per gebeurtenis voor persoons- en zaakschade niet proportioneel. Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom deze aansprakelijkheid te beperken tot € 250.000,- per gebeurtenis. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Niet akkoord. Het systeem grijpt namelijk direct in op ambulance-inzet in een 112-meldkamer. Een fout kan tot verregaande of verkeerde inzet leiden, met reëel risico op letsel- of zelfs overlijdensschade. De omvang van de opdracht doet niets af aan het risico inherent aan de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 53 | Afhankelijkheid van derde partijen, GIBIT 2025, artikel 7.2 en 7.3                                                  | Voor de uitvoering van de opdracht is Leverancier afhankelijk van verschillende externe systemen en partijen, waaronder voor de koppelingen met InPlanning, GMS en LS-IV. Omdat sprake is van Dienstverlening op afstand, rust op grond van artikel 7.2 GIBIT 2025 op Leverancier de verantwoordelijkheid om tijdig vast te stellen en te melden wanneer medewerking van dergelijke derde partijen noodzakelijk is.<br><br>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de in artikel 7.2 opgenomen verantwoordelijkheid van Leverancier uitsluitend een signaleringsplicht betreft en niet inhoudt dat Leverancier verantwoordelijk is voor de tijdige medewerking, prestaties of beschikbaarheid van onafhankelijke derde partijen?<br><br>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat, zodra dergelijke afhankelijkheid is vastgesteld, overeenkomstig artikel 7.3 nadere afspraken worden gemaakt over onder meer de benodigde medewerking, verantwoordelijkheden, coördinatie en verdeling van eventuele kosten van deze derde partijen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1. Ja. De verantwoordelijkheid uit artikel 7.2 GIBIT 2025 houdt in dat de leverancier afhankelijkheden van derden tijdig onderzoekt, signaleert en meldt. De leverancier is niet verantwoordelijk voor de prestaties of tijdige medewerking van onafhankelijke derde partijen voor zover deze buiten zijn invloedssfeer liggen.<br><br>2. Partijen leggen per koppeling de benodigde medewerking, coördinatie, verantwoordelijkheden en kostenverdeling vast; de leverancier blijft verantwoordelijk voor de eigen oplossing en koppelingcomponenten.                                                                                                                                                                                                                               |
| 54 | Exitwerkzaamheden: GIBIT 2025, artikel 29 en Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 12            | In de conceptovereenkomst is bepaald dat Leverancier binnen zes maanden na aanvang van de overeenkomst een exitplan opstelt en dat het opstellen van dit exitplan onderdeel is van de overeengekomen dienstverlening. De GIBIT 2025 bevat daarnaast verplichtingen voor Leverancier ten aanzien van de daadwerkelijke uitvoering van een exit en de medewerking aan een overstap naar een andere leverancier.<br><br>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat uitsluitend het opstellen en actueel houden van het exitplan onderdeel is van de overeengekomen vergoeding en dat werkzaamheden die Leverancier bij een daadwerkelijke exit of migratie naar een opvolgende leverancier moet uitvoeren afzonderlijk worden vergoed tegen de dan geldende tarieven van Leverancier, tenzij de betreffende werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming?<br><br>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat eventueel verlengd gebruik van de SaaS-dienstverlening na beëindiging van de overeenkomst wordt vergoed overeenkomstig artikel 29 GIBIT 2025?                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Ja, Aanbestedende Dienst bevestigt dat uitsluitend het opstellen en actueel houden van het exitplan onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening. Voor de uitvoering van daadwerkelijke exit-, migratie- en overdrachtswerkzaamheden gelden de vergoedings- en exitbepalingen uit de GIBIT 2025. De dan geldende reguliere tarieven van Leverancier zijn van toepassing (max €15.000 exclusief btw), behoudens de situaties waarin de GIBIT bepaalt dat deze werkzaamheden kosteloos dienen te worden verricht.<br><br>2. Ja. Voor eventueel verlengd gebruik van de dienstverlening na beëindiging van de overeenkomst gelden de daarvoor opgenomen bepalingen uit de GIBIT 2025, waaronder de vergoedingsafspraken voor verlengd gebruik en beperkte voortzetting. |
| 55 | Intellectuele eigendom – standaardsoftware: GIBIT 2025 – bepalingen inzake intellectuele eigendomsrechten           | De onderhavige opdracht betreft de levering van een bestaande standaard software-/SaaS-oplossing. In het kader van de opdracht wordt door Leverancier geen specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerksoftware geleverd. Eventuele doortontwikkeling van de software vindt plaats als onderdeel van de generieke standaardoplossing van Leverancier.<br><br>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat bepalingen uit de GIBIT 2025 die betrekking hebben op de overdracht van intellectuele-eigendomsrechten op specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde software of maatwerk niet van toepassing zijn op de door Leverancier aangeboden standaard software-/SaaS-oplossing en de generieke doortontwikkeling daarvan, en dat de intellectuele-eigendomsrechten daarop volledig bij Leverancier blijven berusten?<br><br>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat Opdrachtgever voor deze standaardsoftware uitsluitend de voor het gebruik van de dienstverlening overeengekomen gebruiksrechten verkrijgt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bevestigt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 56 | Cumulative service credits/boetes en schadevergoeding: Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 6.6 | Artikel 6.6 bepaalt dat het verbeuren van service credits of anderszondere boetes wegens niet-tijdige of niet-volledige nakoming van verplichtingen uit de SLA de overige rechten van Opdrachtgever onverlet laat, waaronder het recht om daarnaast de geleden schade te verhalen.<br><br>Wij achten het niet proportioneel wanneer voor dezelfde tekortkoming zowel een service credit of boete verschuldigd is als daarnaast de volledige daaruit voortvloeiende schade kan worden gevorderd. Kan Aanbestedende Dienst daarom bevestigen dat een wegens een bepaalde tekortkoming verschuldigde service credit of boete in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding die wegens diezelfde tekortkoming verschuldigd is, zodat geen sprake is van cumulatieve compensatie voor dezelfde tekortkoming?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Een service credit of boete en een schadevergoeding mogen niet leiden tot dubbele compensatie voor dezelfde schade. Een voor dezelfde tekortkoming toegekende service credit of boete wordt daarom verrekend met een eventuele schadevergoeding. De overige rechten van opdrachtgever blijven voor het overige in stand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57 | Facturering en acceptatie: GIBIT 2025, artikel 11.2 en Bijlage 9 en Bijlage 10 – Conceptovereenkomsten, artikel 5                                | <p>Artikel 11.2 GIBIT 2025 koppelt een deel van de opeisbaarheid van de vergoeding aan de integrale acceptatie van de ICT Prestatie. De onderhavige opdracht betreft een standaard software-/SaaS-oplossing met periodieke vergoedingen, waarbij daarnaast een implementatietraject en verschillende koppelingen met systemen van derden worden gerealiseerd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de periodieke vergoeding voor de SaaS-dienstverlening vanaf de overeengekomen ingangsdatum van het gebruik volledig factureerbaar en opeisbaar is en dat de in artikel 11.2 GIBIT 2025 opgenomen koppeling met integrale acceptatie uitsluitend betrekking heeft op de eenmalige implementatie-/opleveringsvergoeding?</p> <p>Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten welk gedeelte van de periodieke SaaS-vergoeding afhankelijk wordt gesteld van integrale acceptatie en vanaf welk moment deze vergoeding opeisbaar wordt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De periodieke vergoeding voor de SaaS-dienstverlening is verschuldigd vanaf de overeengekomen livegang. De koppeling met acceptatie ziet vooral op de eenmalige implementatie- en opleveringsprestatie. Wanneer onderdelen gefaseerd in gebruik worden genomen, worden de facturatiemomenten vooral in de implementatie- en acceptatiefases vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 58 | Aanpassingen applicatielandschap, GIBIT 2025, artikel 6.8                                                                                        | <p>Voor de implementatie van de aangeboden standaard software-/SaaS-oplossing dienen verschillende koppelingen te worden gerealiseerd met systemen en infrastructuur die niet onder de verantwoordelijkheid of invloedssfeer van Leverancier vallen. Artikel 6.8 GIBIT 2025 legt onder omstandigheden de gevolgen van noodzakelijke aanpassingen aan het applicatielandschap bij Leverancier indien Leverancier deze aanpassingen had behoren te voorzien.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat Leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor aanpassingen en daarmee samenhangende kosten die zij op basis van de vóór inschrijving door Aanbestedende Dienst verstrekte informatie redelijkerwijs heeft kunnen voorzien, en dat noodzakelijke aanpassingen die voortvloeien uit niet vooraf kenbaar gemaakte eigenschappen of beperkingen van het applicatielandschap, de ICT-infrastructuur of systemen van derden niet voor rekening en risico van Leverancier komen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1. Ja. De leverancier is verantwoordelijk voor aanpassingen die op basis van de vóór inschrijving verstrekte informatie redelijkerwijs voorzienbaar zijn. Aanpassingen als gevolg van niet-gemelde eigenschappen, beperkingen of latere wijzigingen van het applicatielandschap worden via het wijzigingsproces beoordeeld. Gevolgen voor planning en kosten worden vooraf schriftelijk overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 59 | Postitie Regionale Ambulancevoorziening (RAV): Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.2 – Aanbestedende Dienst en Opdrachtgever                      | <p>Vraag: In de eerdere aankondiging met betrekking tot de voorgenomen verwerving van de onderhavige dienstverlening werd tevens de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) genoemd. In de huidige aanbestedingsdocumenten wordt de RAV niet afzonderlijk genoemd en worden VRGZ en VGGM als Opdrachtgevers benoemd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken wat de positie van de Regionale Ambulancevoorziening(en) (RAV) binnen de onderhavige aanbesteding en de uitvoering van de Overeenkomst is, en bevestigen welke organisaties uiteindelijk als Opdrachtgever en contractpartij bij de Overeenkomst optreden?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VRGZ en VGGM treden ieder op als opdrachtgever en sluiten ieder een afzonderlijke overeenkomst met de winnende leverancier. De ambulancezorg wordt binnen deze organisaties uitgevoerd door de betreffende RAV. De functionele gebruikers en inhoudelijke belangen van de RAV vallen daarmee binnen de opdracht, zonder dat de RAV een afzonderlijke derde contractpartij is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 60 | Mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen in de tweede vragenronde, Inschrijvingsleidraad, paragraaf 4.10 – Vragen en Nota van Inlichtingen | <p>In aanvulling op onze eerder gestelde vraag over de termijn voor het stellen van vragen (Nota van Inlichtingen 1, vraag 9) verzoeken wij om het volgende.</p> <p>In paragraaf 4.10 is opgenomen dat in de tweede vragenronde in beginsel uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen en dat nieuwe vragen slechts ter beoordeling van Aanbestedende Dienst in behandeling worden genomen.</p> <p>De termijn tussen de publicatie van de aanbesteding en de deadline voor het stellen van vragen in de eerste vragenronde is erg kort. Tegelijkertijd bestaat de aanbesteding uit een omvangrijke set aanbestedingsdocumenten en bijlagen, die door potentiële Inschrijvers inhoudelijk, technisch, juridisch en financieel moeten worden beoordeeld. Gelet hierop is het mogelijk dat bepaalde onduidelijkheden of vragen pas na het verstrijken van de eerste vragenronde worden geconstateerd.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst daarom bevestigen dat het Inschrijvers in de tweede vragenronde tevens is toegestaan om nieuwe vragen over de aanbestedingsdocumenten te stellen die niet voortvloeien uit de eerste Nota van Inlichtingen, en dat deze vragen door Aanbestedende Dienst inhoudelijk zullen worden beantwoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanbestedende dienst beoordeelt per vraag of beantwoording nog mogelijk en proportioneel is binnen de resterende planning. Vragen die nodig zijn om een onduidelijkheid, fout of tegenstrijdigheid weg te nemen, worden inhoudelijk behandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 61 | Aansprakelijkheid bij inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten: GIBIT 2025, artikelen 17.5 en 21.7                                              | <p>Artikel 21.7 GIBIT 2025 bevat een vrijwaring voor aanspraken van derden wegens een gestelde inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten. Op grond van artikel 17.5 GIBIT 2025 zijn de reguliere aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing op aansprakelijkheid wegens schending van intellectuele-eigendomsrechten.</p> <p>Gelet op de aard en omvang van de onderhavige opdracht achten wij een niet contractueel begrensde aansprakelijkheid voor inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten niet proportioneel. Ook dergelijke risico's dienen voor Leverancier redelijkerwijs verzekeraar en calculeerbaar te zijn.</p> <p>Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom de aansprakelijkheid voor schending van intellectuele-eigendomsrechten onder de in artikel 8.1 van de conceptovereenkomst opgenomen aansprakelijkheidslimiet van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.000.000,- per jaar te brengen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Niet akkoord. De vrijwaring van artikel 21.7 GIBIT 2025 in samenhang met de uitzondering van artikel 17.5 GIBIT 2025 is een gebruikelijke marktstandaard, omdat het risico van IE-inbreuk in de kern bij de leverancier van de software ligt en niet wordt veroorzaakt door de aard of omvang van de opdracht van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 62 | Bijlage 3 - Programma van Eisen, Technisch PVE, eisen ICS.12, ICS.13 en ICS.07                                                                   | <p>De eisen ICS.12 en ICS.13 bevatten verschillende onderhoudsvensters. ICS.12 gaat uit van onderhoud in het weekend en op werkdagen tussen 22.00 en 07.00 uur, terwijl ICS.13 bepaalt dat geen onderhoud plaatsvindt van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken welk onderhoudsvenster geldt, en bevestigen dat gepland onderhoud dat binnen het overeengekomen venster wordt uitgevoerd niet meelt bij de berekening van de beschikbaarheid uit eis ICS.07?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1. Gepland onderhoud vindt buiten de gebruikelijke kantoorrijds plaats: op werkdagen tussen 22.00 en 07.00 uur of in het weekend. ICS.13 komt te vervallen.</p> <p>2. De aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen geplande downtime (onderhoud) en ongeplande downtime (storingen). Vooraf aangekondigd applicatieonderhoud telt niet mee als downtime. Als het onderhoud langer duurt dan het afgesproken onderhoudsvenster, of als er overdag spoedonderhoud nodig is door een fout, telt de extra tijd meestal wel mee als ongeplande downtime. Deze afspraken worden in de SLA vastgelegd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 63 | Overeenkomst: Artikel 8. Aansprakelijkheid                                                                                                       | <p>Artikel 8.1 van beide conceptovereenkomsten bepaalt dat, in afwijking van artikel 17.4 van de Inkoopvoorwaarden, de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis en dat de totale aansprakelijkheid per jaar nooit meer bedraagt dan EUR 2.000.000,-. Voor de onderhavige opdracht worden twee afzonderlijke overeenkomsten gesloten, met VRGZ respectievelijk VGGM, met een gelijklopend artikel 8.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen of de in artikel 8.1 opgenomen maxima per overeenkomst gelden, zodat de aansprakelijkheid van Leverancier voor beide overeenkomsten tezamen uitkomt op EUR 2.000.000,- per gebeurtenis en EUR 4.000.000,- per jaar, dan wel dat deze maxima gelden voor beide overeenkomsten gezamenlijk?</p> <p>Indien de maxima per overeenkomst gelden, verzoeken wij Aanbestedende Dienst te bevestigen dat de aansprakelijkheid van Leverancier voor beide overeenkomsten tezamen is beperkt tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis en EUR 2.000.000,- per jaar, gelet op de aard en omvang van de opdracht (gesamde waarde EUR 1.000.000,- exclusief btw over de volledige looptijd). Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Voorts is in paragraaf 4.11 van de Inschrijvingsleidraad bepaald dat de inschrijver aansprakelijk is voor alle schade en kosten indien het in de inschrijving gestelde niet juist blijkt te zijn of niet kan worden nagekomen. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de aansprakelijkheid van Leverancier na het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend wordt beheerst door artikel 8 van de Overeenkomst en artikel 17 van de Inkoopvoorwaarden, en dat paragraaf 4.11 niet leidt tot een verdergaande of onbeperkte aansprakelijkheid?</p> | <p>De in artikel 8.1 opgenomen maxima gelden per overeenkomst. VRGZ en VGGM sluiten ieder een afzonderlijke overeenkomst met Leverancier, met een eigen artikel 8. De aansprakelijkheid van Leverancier bedraagt daarmee per overeenkomst maximaal EUR 1.000.000,- per gebeurtenis en EUR 2.000.000,- per jaar. Een gebeurtenis die beide overeenkomsten raakt, valt onder de maxima van elk van beide overeenkomsten afzonderlijk.</p> <p>Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met het verzoek om de maxima voor beide overeenkomsten gezamenlijk te laten gelden. VRGZ en VGGM zijn afzonderlijke opdrachtgevers die ieder zelfstandig schade kunnen lijden. Bij een gezamenlijk maximum zou een aanspraak van de ene opdrachtgever de verhaalsmogelijkheden van de andere opdrachtgever beperken. Dat vindt Aanbestedende Dienst niet wenselijk. De maxima per overeenkomst zijn naar het oordeel van Aanbestedende Dienst in redelijke verhouding tot de aard en omvang van de opdracht.</p> <p>Ten aanzien van paragraaf 4.11 van de Inschrijvingsleidraad geldt het volgende. Na het sluiten van de Overeenkomst wordt de aansprakelijkheid van Leverancier beheerst door artikel 8 van de Overeenkomst en de toepasselijke bepalingen uit de GIBIT. Hierop geldt één uitzondering. Schade die het gevolg is van de onjuistheid van de inschrijving, of van het niet kunnen nakomen van hetgeen in de inschrijving is gesteld, valt buiten de beperking van artikel 8.1. Deze schade is volledig aan Leverancier toe te rekenen. Voor deze schade geldt geen contractueel maximum; de omvang van de schadevergoeding wordt bepaald door de wettelijke regels. Aanbestedende Dienst kan dan ook niet bevestigen dat paragraaf 4.11 niet leidt tot een verdergaande aansprakelijkheid.</p> |
| 64 | Verdeling inschrijfprijs over VRGZ en VGGM. Bijlage 4 – Prijzenblad en Bijlagen 9 en 10 – Conceptovereenkomsten                                  | In Bijlage 4 wordt één totale inschrijfprijs gevraagd voor de dienstverlening aan VRGZ en VGGM. Tegelijkertijd zijn afzonderlijke conceptovereenkomsten opgenomen voor VRGZ en VGGM. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken op welke wijze de in het prijzenblad aangeboden prijzen na gunning worden verdeeld over VRGZ en VGGM en welk deel door iedere Opdrachtgever afzonderlijk wordt afgenomen en gefactureerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De aangeboden totaalprijs betreft de gezamenlijke dienstverlening aan VRGZ en VGGM. Voor facturatie wordt vóór gunning een verdeelsleutel vastgesteld, bijvoorbeeld op basis van aantallen ritten, gebruikers of een overeengekomen vaste verhouding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65 | Inschrijvingsleidraad, paragraaf 5.2 - Geschiktheidseisen, onderdeel Kwaliteit (NEN-EN-ISO 9001 en NEN 7510)                  | <p>In paragraaf 5.2 wordt zowel voor NEN-EN-ISO 9001 als voor NEN 7510 een verklaring van toepasselijkheid verlangd, waarin per normelement wordt aangegeven of dit van toepassing is dan wel buiten toepassing wordt verklaard. NEN-EN-ISO 9001 kent een dergelijke verklaring van toepasselijkheid echter niet; die systematiek is eigen aan managementsystemen voor informatiebeveiliging, zoals NEN 7510 en NEN-ISO/IEC 27001. Bij NEN-EN-ISO 9001 blijkt de reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem uit het op het certificaat vermelde toepassingsgebied en uit de vastgestelde scope, met inbegrip van eventuele niet-toepasbare eisen als bedoeld in clausule 4.3.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken welk document voor NEN-EN-ISO 9001 met de gevraagde verklaring van toepasselijkheid wordt bedoeld, en bevestigen dat het overleggen van het geldige certificaat met het daarop vermelde toepassingsgebied, aangevuld met de vastgestelde scope van het kwaliteitsmanagementsysteem, hiervoor volstaat?</p> <p>Daarnaast wordt NEN 7510 in paragraaf 5.2 aangeduid als kwaliteitsmanagementsysteem en zijn de daarbij opgenomen gelijkwaardigheidsaspecten ontleend aan kwaliteitsmanagement. NEN 7510 betreft echter een managementsysteem voor informatiebeveiliging in de zorg.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de eis inzake NEN 7510 dient te worden gelezen als een eis ten aanzien van een managementsysteem voor informatiebeveiliging, en dat de beoordeling van gelijkwaardigheid dientengevolge plaatsvindt aan de hand van informatiebeveiligingsaspecten in plaats van de in paragraaf 5.2 opgesomde kwaliteitsaspecten?</p> | <p>1. Voor ISO 9001 en NEN7510 wordt door Aanbestedende Dienst het certificaat inclusief de reikwijdte en toepasselijkheid verlangd.</p> <p>2. NEN 7510 moet worden gelezen als eis aan Inschrijver waarbij alle facetten waar patiëntgegevens in voorkomen aan moeten voldoen. ISMS is hier een essentieel onderdeel van.</p>                                                                                                                                                                                                            |
| 66 | Inschrijvingsleidraad, paragrafen 6.5.5 en 6.5.6 - omvang van de antwoorden op SG2 en SG3                                     | <p>Voor sub-gunningscriterium Implementatie geldt een maximum van vijf A4 en voor sub-gunningscriterium Al-gebruik een maximum van twee A4.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst aangeven op welke wijze wordt omgegaan met een overschrijding van deze omvang, en of een voorblad, een inhoudsopgave en een grafische planning bij het maximale aantal pagina's worden meegeteld?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Het maximum omvat alle pagina's van het ingediende document met uitzondering van het voorblad. Pagina's boven het maximum worden niet betrokken bij de beoordeling. Bijlagen waarmee het paginalimiet feitelijk wordt omzeild, zijn niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 67 | Bijlage 3 - Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen IBV.18, FB.04, ICS.12 en ICS.15                                         | <p>Eis IBV.18 bepaalt dat de Oplossing en de infrastructuur altijd zijn voorzien van de laatste beveiligingsupdates, terwijl de eisen FB.04 en ICS.12 een aankondigingstermijn van veertien dagen voorschrijven en eis ICS.15 Opdrachtgever de mogelijkheid biedt de implementatie van een wijziging uit te stellen.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat kritieke beveiligingsupdates buiten de aankondigingstermijn en zonder uitstel mogelijk mogen worden doorgevoerd, en dat een door Opdrachtgever verzocht uitstel van een dergelijke update geen tekortkoming in de nakoming van eis IBV.18 oplevert?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>1. Ja. Kritieke beveiligingsupdates en speedpatches mogen buiten de reguliere aankondigingstermijn worden uitgevoerd als uitstel een beveiligingsrisico oplevert. De leverancier informeert opdrachtgever zo snel mogelijk over aanleiding, impact en planning.</p> <p>2. Een door opdrachtgever gevraagd uitstel wordt vastgelegd, inclusief de daarbij behorende risicoacceptatie.</p>                                                                                                                                               |
| 68 | Bijlage 3 - Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen IBP 3 en ICS.23                                                         | <p>In eis IBP 3 garandeert Opdrachtnemer dat een storing, incident of aanval op de omgeving niet tot verlies van gegevens leidt. In eis ICS.23 is daarentegen opgenomen dat bij een incident sprake kan zijn van maximaal een dag gegevensverlies (RPO van 24 uur) en een hersteltijd van de Oplossing van maximaal 8 werkuren (RTO).</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de in ICS.23 opgenomen herstelpunt- en hersteldoelstellingen en de daarop in de SLA te maken afspraken leidend zijn, en dat eis IBP 3 aldus dient te worden gelezen dat Opdrachtnemer passende maatregelen treft om gegevensverlies zoveel mogelijk te voorkomen, en niet als een absolute garantie dat onder geen enkele omstandigheid gegevensverlies optreedt?</p> <p>Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten hoe eis IBP 3 zich verhoudt tot de in ICS.23 opgenomen RPO van 24 uur?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>1. ICS.23 is leidend voor de meetbare hersteldoelstellingen: maximaal 24 uur gegevensverlies en maximaal 8 werkuren hersteltijd. IBP 3 wordt daarom gelezen als een verplichting passende maatregelen te treffen om gegevensverlies te voorkomen en binnen de afgesproken RPO en RTO te blijven, niet als een absolute garantie van nul gegevensverlies.</p>                                                                                                                                                                           |
| 69 | Bijlage 3 - Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen FIN 1, FB.08, ICS.05 en TECH 7                                          | <p>Op grond van FIN 1 komt het onderhouden van bestaande koppelingen en het doorvoeren van aanpassingen om nieuwe versies daarvan te ondersteunen voor rekening van Opdrachtnemer en is dit in de geoffreerde prijs inbegrepen. FB.08 en ICS.05 verplichten Opdrachtnemer daarnaast tot monitoring van en actie bij (dreigende) uitval van koppelingen met applicaties van derden, en TECH 7 verlangt dat de interoperabiliteit te allen tijde is gewaarborgd. De werking en beschikbaarheid van de systemen waarmee wordt gekoppeld, onder meer GMS, InPlanning en LS-IV, liggen echter buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de verplichtingen uit FIN 1, FB.08, ICS.05 en TECH 7 zich beperken tot hetgeen binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, en dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor de beschikbaarheid, de werking of de tijdige medewerking van systemen en leveranciers van derden?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat regulier onderhoud van bestaande koppelingen onderdeel is van de overeengekomen prijs, maar dat aanpassingen die noodzakelijk worden als gevolg van wezenlijke wijzigingen aan of verving van systemen van derden als aanvullende dienstverlening kunnen worden aangemerkt en afzonderlijk kunnen worden overeengekomen en vergoed?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>1. De leverancier is verantwoordelijk voor monitoring, diagnose en, herstel en communicatie binnen de eigen oplossing en de door hem gerealiseerde koppelingen. Hij is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of werking van bronsystemen en infrastructuur van derden, maar moet wel actief samenwerken en escaleren.</p> <p>2. Regulier onderhoud en normale versie-updates zijn inbegrepen; ingrijpende wijzigingen, vervanging van een bronsysteem of nieuwe gegevensstromen worden via het wijzigingsproces behandeld.</p> |
| 70 | Inschrijvingsleidraad, paragrafen 4.2, 4.5 en 4.9 - vervalttermijn voor het melden van onduidelijkheden en tegenstrijdigheden | <p>In paragraaf 4.5 is bepaald dat een Inschrijver kennelijke fouten, omissies of tegenstrijdigheden uiterlijk kenbaar maakt voor "het in de planning aangegeven uiterste datum voor het stellen van vragen", bij gebreke waarvan hij zijn rechten ter zake heeft verwerkt. De planning in paragraaf 4.2 kent echter twee zodanige data: 14 september 2026 voor de eerste vragenronde en 28 september 2026 voor de tweede vragenronde. In paragraaf 4.9 is voor onjuistheden, onduidelijkheden en tegenstrijdigheden bovendien een vervaldatum opgenomen van tien werkdagen voor de uiterste datum van het indienen van de inschrijving, zijnde 30 september 2026.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst aangeven welke van deze drie data als vervalttermijn geldt: 14 september 2026, 28 september 2026 of 30 september 2026?</p> <p>Indien 30 september 2026 geldt: op welke wijze dient een melding te worden gedaan die wordt geconstateerd na sluiting van de tweede vragenronde op 28 september 2026, nu de Vraag en Antwoord-module dan niet meer openstaat?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst daarnaast bevestigen dat een Inschrijver die naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen een onduidelijkheid of tegenstrijdigheid constateert, deze in de tweede vragenronde kan melden, en dat hem daarbij niet wordt tegengeworpen dat hij dit niet reeds in de eerste vragenronde heeft gedaan?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aanbestedende dienst bevestigt dat de uiterste datum tweede vragenronde, paragraaf 4.2, geldt als vervalttermijn. De termijn van paragraaf 4.9 (10 werkdagen voor sluiting inschrijving, 30 september 2026) berust op een kennelijke verschrijving en is niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 71 | Bijlage 3 - Programma van Eisen, Technisch PvE, eisen ICS.07, ICS.23 en ICS.17                                                | <p>ICS.07 eist 99,97% beschikbaarheid van de productieomgeving "inclusief de daarbij gebruikte (geautomatiseerde) koppelingen" - maximaal circa 2 uur en 38 minuten per jaar.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat onbeschikbaarheid van koppelingen die door derden worden beheerd (GMS, InPlanning, LS-IV) niet meetelt in de beschikbaarheidsnorm van Opdrachtnemer, gegeven dat Opdrachtnemer op die systemen geen invloed heeft?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts aangeven hoe de norm van 99,97% zich verhoudt tot de in ICS.23 opgenomen hersteltijd van maximaal 8 werkuren en tot de in ICS.17 opgenomen telefonische bereikbaarheid van de servicedesk op werkdagen tussen 8.00 en 17.00, gegeven het 24/7-karakter van de meldkamer?</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst voorts bevestigen dat perioden waarin Opdrachtnemer wacht op medewerking van Opdrachtgever, waaronder het verlenen van toegang tot productiegegevens conform eis NW 1, niet meetellen bij de berekening van de hersteltijd uit eis ICS.23 en de beschikbaarheid uit eis ICS.07?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>1. De beschikbaarheidsnorm ziet op de SaaS-dienst en de koppelingscomponenten die door leverancier worden beheerd. Uitval van GMS, InPlanning, LS-IV of andere externe voorzieningen telt niet mee voor zover de oorzaak aantoonbaar buiten de invloedssfeer van leverancier ligt.</p> <p>2. De verhouding tussen 99,97% beschikbaarheid, RTO en servicetijden wordt in de SLA uitgewerkt; wachtijd op noodzakelijke medewerking van opdrachtgever of derden wordt daarbij afzonderlijk geregistreerd.</p>                             |
| 72 | Inschrijvingsleidraad §5.1.1 - UEA-module TenderNed - Bijlage 1                                                               | Moet het UEA worden ingediend via de UEA-module van TenderNed, of als afzonderlijk ingevuld en ondertekend pdf-document (Bijlage 1), of allebei? Geldt de ondertekening van de inschrijving in TenderNed als rechtsgeldige ondertekening van het UEA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Aanbestedende dienst bevestigt dat het UEA (Bijlage 1) afzonderlijk dient te worden ingediend als Bijlage 1: volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, waarbij conform paragraaf 5.1.1 van de Inschrijvingsleidraad een gescande ondertekende versie of een elektronisch ondertekende versie volstaat. Het (ingevulde en ondertekende) UEA dient dus als apart document te worden aangeleverd.                                                                                                                                       |

|    |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73 | Standaardfunctionaliteit                                                     | AR.05 verlangt dat klantspecifieke aanpassingen bij de eerstvolgende release als standaardfunctionaliteit worden opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat leverancier zelf bepaalt of en wanneer functionaliteit in de standaardproductroadmap wordt opgenomen en dat verwerking in de eerstvolgende release alleen geldt indien technisch haalbaar en schriftelijk overeengekomen? | 1. AR.05 betekent niet dat iedere wens automatisch in de eerstvolgende standaardrelease moet worden opgenomen. Na akkoord bepalen partijen via het changeproces de haalbaarheid, planning, prioriteit en eventuele kosten. Opname in de productroadmap vindt alleen plaats wanneer dit technisch en productmatig passend en schriftelijk overeengekomen is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 74 | Infrastructuurwijzigingen                                                    | AR.13 bepaalt dat wijzigingen aan de ICT-infrastructuur van opdrachtgever niet noodzakelijk mogen zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat normale configuratie, firewallregels, Entra ID-inrichting, certificaten, netwerktoegang en inrichting van API-connectiviteit niet als verboden infrastructuurwijzigingen worden beschouwd?                                                    | 1. Ja. Normale aansluit- en configuratiewerkzaamheden, zoals firewallregels, Entra ID-inrichting, certificaten, netwerktoegang en API-connectiviteit, worden niet gezien als verboden wijziging van de ICT-infrastructuur. De eis voorkomt dat voor de oplossing een wezenlijke herinrichting of vervanging van de bestaande infrastructuur nodig is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 75 | Exit-plan                                                                    | Artikel 12 verlangt binnen zes maanden een exit-plan zonder aanvullende vergoeding. Kan opdrachtgever vooraf de minimale inhoud, gewenste overdrachtsformaten, maximale inspanning, betrokken systemen en beoogde exitduur specificeren?                                                                                                                                               | 1. Het exitplan beschrijft minimaal de overdracht van data en documentatie, rollen en contactpersonen, planning, beveiligde overdracht, vernietiging, continuïteit en verificatie. Data wordt aangeleverd in een gangbaar, digitaal verwerkbaar formaat met behoud van relaties en structuur. De concrete inspanning en duur worden binnen zes maanden na contractstart gezamenlijk vastgesteld en jaarlijks geactualiseerd. Zie ook ORC 4, WR 8, EXIT_4, EXIT_5                                                                                                                                                                                                                  |
| 76 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Technisch - AR.03                  | Zijn voor de in AR.03 genoemde applicaties waar de oplossing mee moet interfaces, ook OTAP omgevingen voorhanden en in welke mate kan het project daar gebruik van maken (full time / deeltijd)?                                                                                                                                                                                       | 1. Voor de koppelingen wordt waar mogelijk gebruikgemaakt van beschikbare test- en acceptatievoorzielingen. De aanbestedingsstukken garanderen echter niet dat voor iedere bron een volledige OTAP-keten of permanente toegang beschikbaar is. De feitelijke beschikbaarheid en gebruiksvensers worden vóór de technische realisatie met de bronhouders vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 77 | PvE                                                                          | Zijn alternatieve technische oplossingen onderzocht die hetzelfde doel bereiken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ja. De eisen zijn functioneel bedoeld. Alternatieve technische oplossingen zijn toegestaan wanneer de inschrijver aantoonbaar maakt dat zij hetzelfde doel en minimaal hetzelfde niveau van functionaliteit, veiligheid, prestaties en uitlegbaarheid bereiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 78 | PvE                                                                          | De eisen beschrijven een zeer specifieke functionaliteit. Kan de opdrachtgever bevestigen dat ook gelijkwaardige oplossingen worden geaccepteerd?                                                                                                                                                                                                                                      | Ja. Gelijkwaardige oplossingen worden geaccepteerd wanneer aantoonbaar aan de eisen en beoogde resultaten wordt voldaan. Een gelijkwaardige oplossing mag niet leiden tot beperkingen in werking, integratie, beheer, informatiebeveiliging of menselijke controle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 79 | PvE                                                                          | Heeft de aanbestedende dienst onderzocht of de gestelde eisen de mededinging beperken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aanbestedende Dienst heeft de eisen in het Programma van Eisen opgesteld op basis van de functionele en operationele behoeftes van de meldkamer en heeft daarbij, mede in het licht van het proportionaliteitsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel, beoordeeld dat de eisen geen ongerechtvaardigde beperking van de mededinging vormen. Eisen zijn zoveel mogelijk functioneel/technologie-neutraal geformuleerd en waar naar merken, typen of specifieke standaarden worden verwezen, geldt dit (conform Hoofdstuk 3 van de Inschrijvingsleidraad) met de bevoeging 'of daaraan gelijkwaardig', zodat meerdere inschrijvers met een gelijkwaardige oplossing kunnen inschrijven. |
| 80 | Referentie via onderaannemer                                                 | Kan opdrachtgever bevestigen dat een beroep op de referentie van een onderaannemer of derde is toegestaan indien deze partij het corresponderende deel van de opdracht daadwerkelijk uitvoert, zonder dat de hoofdelijke aansprakelijkheid wordt verlangd wanneer geen beroep op financiële draagkracht wordt gedaan?                                                                  | 1. Ja. Een inschrijver mag voor de technische bekwaamheid een beroep doen op een onderaannemer of derde, mits die partij het corresponderende deel van de opdracht daadwerkelijk uitvoert en de verklaring derden wordt ingediend. Hoofdelijke aansprakelijkheid wordt alleen verlangd bij een beroep op financiële en economische draagkracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer of een derde dient dit op het UEA aangegeven te worden conform hoofdstuk 6.3 in de Inschrijvingsleidraad.                                                                                                                                                                   |
| 81 | Deelacceptatie                                                               | Kan opdrachtgever bevestigen dat deelopleveringen en deelacceptaties zijn toegestaan voor afzonderlijke componenten, koppelingen, regio's of gebruiksscenario's?                                                                                                                                                                                                                       | 1. Deelopleveringen en deelacceptaties kunnen binnen de implementatie worden afgesproken voor afzonderlijke componenten en koppelingen. De formele eindacceptatie ziet op de integrale, samenwerkende oplossing voor beide regio's. Deelacceptatie ontslaat leverancier niet van de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke end-to-endwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 82 | Contractwaarde per opdrachtgever                                             | Worden met VRGZ en VGGM twee juridisch afzonderlijke overeenkomsten gesloten en zo ja, hoe worden gezamenlijke implementatiekosten, licenties, gebruiksvolumes, aansprakelijkheidslimieten en facturatie over beide overeenkomsten verdeeld?                                                                                                                                           | Ja, er worden twee afzonderlijke overeenkomsten gesloten. Gezamenlijke implementatiekosten, licenties en gebruiksvolumes worden volgens een vooraf vast te stellen verdeelsleutel aan beide opdrachtgevers toegerekend. De aansprakelijkheidslimieten gelden per overeenkomst en de facturatie vindt per opdrachtgever plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 83 | Historische data                                                             | Over welke periode en in welke formaten stelt opdrachtgever historische gegevens beschikbaar, en zijn deze gegevens vóór implementatie voldoende opgeschoond, gedocumenteerd en rechtmatig beschikbaar voor modelontwikkeling en validatie?                                                                                                                                            | 1. Opdrachtgever stelt historische gegevens beschikbaar die nodig zijn voor modelontwikkeling en validatie, met een datadictionary en onder passende privacy- en beveiligingsvoorwaarden. De exacte periode, velden, kwaliteit en formaten moeten vóór inschrijving of uiterlijk bij de start van de implementatie worden gespecificeerd.<br>2. Leverancier blijft verantwoordelijk voor controles op bruikbaarheid, opdrachtgever voor rechtmatige beschikbaarstelling van de brondata.                                                                                                                                                                                          |
| 84 | Gebeurtenisbegrip                                                            | Kan opdrachtgever verduidelijken dat met "per gebeurtenis" in artikel 8.1 mede wordt bedoeld dat samenhangende gebeurtenissen, tekortkomingen en aanspraken met dezelfde oorzaak als één gebeurtenis worden beschouwd?                                                                                                                                                                 | Samenhangende gebeurtenissen, tekortkomingen en aanspraken met dezelfde directe oorzaak worden voor de aansprakelijkheidslimiet als één gebeurtenis beschouwd. Gebeurtenissen met een afzonderlijke oorzaak of die los van elkaar optreden, gelden als afzonderlijke gebeurtenissen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 85 | Inschrijvingsleidraad Europese aanbesteding AI in de meldkamer pdf: 6.5.5.   | Hoeveel organisatieonderdelen/afdelingen gaan er gebruik maken van de oplossing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De primaire organisatieonderdelen zijn de ambulancecoördinatie- en meldkamerfuncties van VRGZ en VGGM. Daarnaast zijn IV, functioneel beheer, informatiebeveiliging, privacy en management betrokken bij beheer en rapportage. Het exacte aantal teams en gebruikers wordt bij de implementatie vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 86 | Technische documentatie koppelingen                                          | Kan opdrachtgever vóór de inschrijfdatum de actuele API- en interfacedocumentatie, testvoorzielingen en contactpunten beschikbaar stellen voor InPlanning, GMS en LS-IV?                                                                                                                                                                                                               | Niet akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 87 | Minimumafname                                                                | Kan opdrachtgever aangeven of sprake is van een gegarandeerde minimumafname van licenties, gebruikers, gebruiksvolume of diensten gedurende de initiële looptijd en eventuele verlengingen?                                                                                                                                                                                            | 1. De prijzen worden uitgevraagd op basis van inwoneraantallen, er wordt niet ingekocht op basis van licenties, gebruikers of gebruiksvolume.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 88 | Go-livebesluit                                                               | Wie neemt het formele go-livebesluit, volgens welke criteria en binnen welke termijn, en wat zijn de gevolgen voor acceptatie en facturatie indien opdrachtgever het besluit uitstelt om redenen die niet aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen?                                                                                                                                       | 1. Het formele go-livebesluit wordt genomen door de aangewezen opdrachtgevers, op advies van het projectteam en na afronding van de acceptatietest. Criteria zijn in ieder geval voldaan aan het PvE, succesvolle koppelingen, beveiliging en privacy, opleiding en afhandeling van blokkerende bevindingen. Na gunning zal een implementatieplan worden vastgesteld waarin dergelijke specifieke criteria zijn opgenomen en welke allen van toepassing moeten zijn alvorens tot livegang kan worden overgegaan.<br>Uitstel dat niet aan leverancier is toe te rekenen wordt vastgelegd en mag de facturatie van reeds geaccepteerde prestaties niet onbeperkt opschorten.        |
| 89 | Webhooks                                                                     | Kan opdrachtgever voor AR.15 de vereiste gebeurtenissen, payloads, authenticatie, volumes, responstijden en foutafhandeling specificeren?                                                                                                                                                                                                                                              | 1. AR.15 ziet op webhooks voor gebeurtenissen die voor de werking van de oplossing nodig zijn, zoals wijzigingen in incidenten, voortgangslussen en beschikbaarheid. Payloads, authenticatie, volumes, responstijden, retries en foutafhandeling worden per koppeling in het technisch ontwerp vastgelegd. De bronhouder en leverancier stemmen dit vóór realisatie af.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 90 | Inschrijvingsleidraad Europese aanbesteding AI in de meldkamer pdf pagina 14 | Wat acht u proportioneel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proportioneel betekent dat iets in redelijke verhouding staat tot de aard, omvang, waarde en risico van de opdracht en niet verder gaat dan nodig is om het doel te bereiken. Bij de beoordeling worden ook uitvoerbaarheid, markwerking en risicoverdeling meegewogen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 91 | Implementatiecriterium                                                       | Kan opdrachtgever voor SG2 aangeven welke onderdelen minimaal in het implementatieplan moeten worden behandeld en hoe haalbaarheid, risico's, samenwerking, planning, adoptie, gegevensmigratie en koppelingen onderling worden gewogen?                                                                                                                                               | 1. Het implementatieplan behandelt minimaal doorlooptijd, mijlpalen, inzet, rollen, opleiding, randvoorwaarden, samenwerking met functioneel beheer en geleerde lessen. Daarnaast verwacht opdrachtgever aandacht voor risico's, koppelingen, gegevens, testen, acceptatie, adoptie en nazorg. Er gelden geen afzonderlijke gewichten per onderdeel; de beoordeling is integraal gericht op haalbaarheid en betrouwbaarheid.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 92 | Menselijke controle                                                          | Welke eisen stelt opdrachtgever aan uitlegbaarheid en de informatie die bij een advies aan de centralist moet worden getoond, bijvoorbeeld gebruikte factoren, onzekerheidsmarge en reden voor het voorgestelde voortuig of de voorgestelde standplaats?                                                                                                                               | Bij ieder advies moet de centralist minimaal kunnen zien welke relevante factoren zijn meegewogen, hoe actueel de gegevens zijn, welke eenheid of standplaats wordt voorgesteld en wat het verwachte effect op rijdtijd en regidocking is. Onzekerheid, ontbrekende data en belangrijke aanmerkingen moeten zichtbaar zijn. De centralist moet het advies kunnen negeren of aanpassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 93 | Omvang en volumes                                                            | Kan opdrachtgever per regio het verwachte aantal gebruikers, gelijktijdige gebruikers, voertuigen, incidenten, adviezen, API-aanroepen, gegevensvolume en historische bewaartijd verstrekken, zodat inschrijvers een vergelijkbare en reële prijs kunnen bepalen?                                                                                                                      | De huidige stukken noemen voor het gezamenlijke werkgebied circa 1,24 miljoen inwoners en circa 93.000 ambulancetypen per jaar. Aantallen gebruikers, gelijktijdigheid, voertuigen, adviezen, API-aanroepen, datavolumes en bewaartijd zijn nog niet volledig gespecificeerd. Deze gegevens worden vóór inschrijving waar mogelijk aangevuld om vergelijkbare prijsstelling mogelijk te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 94 | Uitsluiting indirecte schade                                                 | Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde inkomsten, gemiste besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie, behoudens voor zover deze uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan?                                                                                   | De aansprakelijkheid wordt beheerst door artikel 17 GIBIT 2025 en de afwijkingen in de conceptovereenkomst. Er wordt geen aanvullende algemene uitsluiting van alle indirecte schade opgenomen. Alleen schadecategorieën die volgens de toepasselijke voorwaarden zijn uitgesloten of beperkt, vallen buiten de aansprakelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 95 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Technisch - OPL.2                  | Hoeveel functioneel beheerders en hoeveel key users zijn er die moeten worden opgeleid? En hoe kan de werkverdeling van deze personen tussen implementatie (o.a. eisen specificeren, testen) en hun reguliere taken? Of bent u in staat enkele van deze medewerkers tijdelijk maximaal vrij te spelen voor de implementatie?                                                           | 1. Het exacte aantal functioneel beheerders en key-users is nog niet vastgesteld. In het implementatieplan geeft inschrijver aan welke inzet per rol nodig is. Opdrachtgever zorgt vervolgens voor voldoende beschikbaarheid van medewerkers voor eisenontwikkeling, inrichting, testen, opleiding en besluitvorming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 96 | Herkomst van gegevens                                                        | Volgens AR.03 moeten er een aantal geautomatiseerde koppelingen worden gerealiseerd, maar daarmee beschikt het systeem nog niet over alle brongegevens die elders worden genoemd, zoals historische incidenten en actuele wegblokkades. Waar komen de overige gegevens vandaan en wie is daarvoor verantwoordelijk?                                                                    | Historische incidentgegevens worden door opdrachtgever beschikbaar gesteld. Actuele verkeersinformatie, wegblokkades en eventuele weersgegevens kunnen uit externe databronnen komen en behoren tot de oplossing van leverancier. In het technisch ontwerp wordt per gegevensbron vastgelegd wie bronhouder is, wie de aansluiting realiseert en wie verantwoordelijk is voor kwaliteit en beschikbaarheid.                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 97  | Afwijzing acceptatie                                                      | Kan opdrachtgever bevestigen dat afwijzing uitsluitend mogelijk is vanwege reproduceerbare, materiële gebreken ten opzichte van expliciet overeengekomen acceptatiecriteria en niet wegens subjectieve voorkeuren of ongeschreven verwachtingen?                                                                                                                                                    | 1. Ja. Afwijzing vindt plaats op basis van aantoonbare, materiële afwijkingen van vooraf vastgelegde acceptatiecriteria. Beoordelingen moeten reproduceerbaar en voldoende concreet zijn. Subjectieve voorkeuren of niet vooraf kenbaar gemaakte verwachtingen vormen geen zelfstandige afwijzingsgrond.                                                                                                      |
| 98  | Platform                                                                  | Op welk platform moet de oplossing werken? Enerzijds wordt gesproken over Desktop/laptop, anderzijds over mobiele apparaten (Android of Apple)                                                                                                                                                                                                                                                      | 1. De oplossing wordt als browsergebaseerde SaaS-oplossing gebruikt op desktop en laptop. Zij moet daarnaast via actuele browsers bruikbaar en schaalbaar zijn op Android- en Apple-apparaten. Er wordt geen afzonderlijke native mobiele applicatie gevraagd.                                                                                                                                                |
| 99  | Proactieve adviezen                                                       | Door continu proactieve adviezen te genereren voor voorwaardenscheppende ritten (DH 1) kan de situatie ontstaan dat een individuele chauffeur meeten na aankomst weer rechtsomkeert moet maken naar de plek waar hij/zij net vandaan komt (rijpen). Zou het niet wenselijk zijn dit te voorkomen door een variant op eis DH3 toe te voegen?                                                         | Ja. De oplossing moet onnodige verplaatsingen en zogenaamd jojo-effect voorkomen. Dit kan door minimale verblijftijd, maximale verplaatsingsfrequentie, resterende diensttijd, rijbelasting en verwachte dekkingwinst instelbaar mee te wegen. Dit wordt als verduidelijking bij DH 3 opgenomen.                                                                                                              |
| 100 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Technisch - Pl.02 en Pl.03      | In het PvE Technisch wordt in Pl.02 en Pl.03 gesproken over niet live-gang belemmerende issues en live-gang belemmerende issues. Heeft u daar vanuit uw bedrijfsvoering standaard definities voor die we binnen het project zullen hantieren?                                                                                                                                                       | Een livegangbelemmerend issue is een bevinding waardoor veilig, rechtmatig of operationeel gebruik niet verantwoord mogelijk is of een kritieke functie niet werkt. Niet-livegangbelemmerende issues zijn respunten waarvoor een tijdelijke werkwijze beschikbaar is en die het veilige kernproces niet blokkeren. De definitieve classificatie en prioriteiten worden in het acceptatieplan vastgelegd.      |
| 101 | Algoritmeregister                                                         | WR 14 verlangt opname van alle AI-toepassingen en algoritmen in een algoritmeregister. Bedoelt opdrachtgever het landelijke Algoritmeregister van de Nederlandse overheid, een intern register of beide, en welke partij is verantwoordelijk voor publicatie en actualisatie?                                                                                                                       | 1. WR 14 ziet in ieder geval op een actueel intern algoritmeregister van opdrachtgever met alle binnen de oplossing gebruikte AI-toepassingen. Opdrachtgever bepaalt op basis van de toepasselijke publicatiecriteria of registratie in het landelijke Algoritmeregister nodig is. Leverancier levert de benodigde informatie en houdt wijzigingen actueel.                                                   |
| 102 | Beheer                                                                    | FB.05 noemt het Self-Service Portaal van opdrachtgever. Wat is er voor nodig om toegang te krijgen tot dit portaal, is dit anywhere, anytime, anyplace toegankelijk voor opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                             | 1. FB.05 bedoelt het selfserviceportaal van opdrachtnemer. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever moeten dit portaal via internet kunnen gebruiken op laptop, desktop en smartphone. Toegang is persoonsgegevens en beveiligd met SSO of MFA en passende versleuteling.                                                                                                                                 |
| 103 | Voortijdige beëindiging                                                   | Kan opdrachtgever bevestigen dat bij tussentijdse beëindiging anders dan wegens een toerekenbare, niet-herstelde tekortkoming van opdrachtnemer, alle reeds verrichte werkzaamheden, aangegeven verplichtingen en niet-opzegbare licentie- en cloudkosten worden vergoed?                                                                                                                           | 1. Bij tussentijdse beëindiging zonder toerekenbare tekortkoming van leverancier worden aantoonbaar verrichte en geaccepteerde werkzaamheden betaald. Niet-opzegbare externe verplichtingen komen alleen voor vergoeding in aanmerking als zij vooraf kenbaar, redelijk en specifiek voor deze opdracht zijn aangegaan. De precieze afwikkeling volgt uit de beëindigingsgrond en de GIBIT.                   |
| 104 | AI-gebruik                                                                | Kan opdrachtgever concretiseren welke aspecten bij SG3 AI-gebruik worden beoordeeld, waaronder uittegbaarheid, voorspellende kwaliteit, menselijke tussenkomst, monitoring, biasbeheersing, modelbeheer en naleving van de AI Act?                                                                                                                                                                  | 1. Binnen SG3 worden in ieder geval beoordeeld: werking en uittegbaarheid van modellen, transparantie van adviezen, menselijke controle, omgang met fouten en onzekerheid, monitoring van prestaties en drift, herkalibratie, datakwaliteit, biasbeheersing en naleving van AI Act en AVG. De beoordeling richt zich op concrete borgingsmaatregelen en niet op het gebruik van één voorgeschreven modeltype. |
| 105 | Optionele extra's                                                         | Kan opdrachtgever specificeren welke functionaliteiten en diensten onder "optionele extra's" in het prijzenblad vallen en op welke wijze deze worden betrokken bij de evaluatie van de inschrijfforis?                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord vraag 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 106 | Afhankelijkheden opdrachtgever                                            | Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is en geen boetes of service credits verbeurt voor vertragingen of tekortkomingen die geheel of gedeeltelijk worden veroorzaakt door opdrachtgever, ketenpartners, bronhouders, telecomvoorzieningen, GMS, LS-IV, InPlanning of andere systemen buiten de beheersfeer van opdrachtnemer?                                          | Geen boete of service credit is verschuldigd voor zover een tekortkoming aantoonbaar wordt veroorzaakt door een externe partij buiten de beheersfeer van leverancier. Leverancier moet de afhankelijkheid wel tijdig signaleren, de impact beperken en actief meewerken aan herstel en escalatie. Oorzaken uitgesloten tijd worden volgens de SLA geregistreerd.                                              |
| 107 | Brongegevens                                                              | Welke partij is verantwoordelijk voor juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en tijdige beschikbaarheid van historische ritdata, incidentlocaties, verkeersgegevens, weersgegevens, roosters en voertuigposities?                                                                                                                                                                                  | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatige en tijdige beschikbaarstelling van eigen brongegevens. De betreffende bronhouder is verantwoordelijk voor de juistheid van de bronregistratie. Leverancier is verantwoordelijk voor correcte verwerking, controles, signalering van kwaliteitsproblemen en de kwaliteit van gegevens die hij zelf via externe bronnen inkoop.                           |
| 108 | Gebruik over regio's                                                      | Moet de oplossing VRGZ en VGGM functioneel en technisch als één omgeving behandelen, of worden afzonderlijke tenants, gegevensschelingen, automatisatiemodellen en rapportages verlangd?                                                                                                                                                                                                            | De oplossing mag technisch als één platform worden ingericht, maar moet gegevens, autorisaties, beheer en rapportages logisch per opdrachtgever kunnen scheiden. Toegang tussen VRGZ en VGGM wordt alleen ingericht voor gegevens waarvoor een grondslag en gezamenlijke afspraak bestaat. De twee overeenkomsten blijven afzonderlijk beheersbaar en factureerbaar.                                          |
| 109 | Realtime volumes                                                          | Wat zijn de verwachte piekvolumes, maximale vertraging en vereiste actualiteit per gegevensbron, en welke bron geldt als leidend wanneer gegevensbronnen tegenstrijdige informatie bevatten?                                                                                                                                                                                                        | 1. De aanbestedingsstukken bevatten nog geen volledige volumes en actualiteitseisen per bron. In het technisch ontwerp worden per bron piekvolume, verversingsfrequentie, maximale vertraging, beschikbaarheid en foutafhandeling vastgelegd. Bij tegenstrijdige gegevens geldt de aangewezen operationele bronregistratie als leidend en toont de oplossing een waarschuwing.                                |
| 110 | Inschrijvingsleidraad Europese aanbesteding AI in de meldkamer.pdf: 6.5.5 | Op jullie website staat dat Veiligheidsregio Gelderland Midden sinds 2023 onderdeel is van Meldkamer Oost-Nederland. Hoe moet de Meldkamer Oost-Nederland betrokken worden bij dit project? En kan de implementatie bij de Meldkamer Oost-Nederland plaatsvinden onder jullie eigen Governance zonder afhankelijkheden met de andere veiligheidsregio's die de de Meldkamer Oost-Nederland bedient? | De Meldkamer Oost-Nederland is de operationele omgeving waarin de centralisatie werken en moet daarom inhoudelijk en technisch bij de implementatie worden betrokken. VRGZ en VGGM kunnen de eigen aanbesteding en projectgovernance voeren, maar wijzigingen aan gedeelde medikamperprocessen, GMS of infrastructuur vereisen afstemming met de betrokken medikamperpartners en beheerders.                  |
| 111 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Technisch - Pl.04               | Is er inmiddels meer bekend over de gewenste deadline voor oplevering? In de PvE Technisch staat bij Pl.04 nog JJ-MM-DD                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. De definitieve opleverdatum is nog niet vastgesteld. De implementatie start na definitieve gunning en inschrijver geeft in SGZ een realistische doorlooptijd, mijlpalen en voorgestelde livegangdatum. Pl.04 wordt na vaststelling van die datum ingevuld.                                                                                                                                                 |
| 112 | Demo-intellectueel eigendom                                               | Kan opdrachtgever bevestigen dat informatie over modellen, architectuur, algoritmen en productroadmap tijdens de demonstratie als bedrijfsvertrouwelijk wordt behandeld en dat geen openbaarmaking of hergebruik buiten de procedure plaatsvindt?                                                                                                                                                   | 1. Ja. Informatie over modellen, architectuur, algoritmen en productroadmap wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt door personen die bij beoordeling of rechtsbescherming betrokken zijn. Openbaarmaking vindt alleen plaats voor zover een wettelijke verplichting dit vereist, waarbij bedrijfsvertrouwelijkheid wordt meegewogen.                                                           |
| 113 | Maximum boetes                                                            | Kan opdrachtgever bevestigen dat alle service credits en boetes gezamenlijk zijn gemaakteerd, bijvoorbeeld op 10% van de jaarlijkse contractwaarde per contractjaar, en altijd vallen binnen de overeengekomen totale aansprakelijkheidslimiet?                                                                                                                                                     | De aanbestedingsstukken bevatten nog geen gezamenlijk maximum voor service credits en boetes. Eventuele credits en boetes worden in de SLA concreet gekoppeld aan meetbare tekortkomingen. Zij vallen niet automatisch binnen de aansprakelijkheidslimiet, tenzij dit in de definitieve overeenkomst uitdrukkelijk wordt afgesproken.                                                                         |
| 114 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Functioneel - Alle eisen        | Is er een oplossing die op dit moment een overlappende functie heeft met een van de functionele eisen uit het PvE Functioneel binnen uw ICT-landschap en waarvan u verwacht dat data gemigreerd moet gaan worden en tijdens de implementatie en livegang rekening mee moet worden gehouden?                                                                                                         | Er is geen bestaande AI-oplossing met dezelfde integrale functie waarvan gegevens moeten worden gemigreerd. Wel moet rekening worden gehouden met bestaande bronnen en operationele systemen, waaronder GMS, InPlanning en LS-IV. Historische data wordt vanuit de bestaande informatievoorziening beschikbaar gesteld.                                                                                       |
| 115 | Werkgebieduitbreiding                                                     | Paragraaf 2.5 van de leidraad noemt uitbreiding van het werkgebied als mogelijke aanvullende behoefte. Kan opdrachtgever objectieve grenzen vaststellen voor wijzigingen die binnen de opdracht vallen en bevestigen dat uitbreiding naar nieuwe regio's, organisaties of wettelijk grotere volumes additioneel wordt geëist?                                                                       | De huidige scope omvat VRGZ en VGGM. Uitbreiding naar nieuwe regio's valt niet automatisch binnen de vaste prijs. Een dergelijke uitbreiding wordt getoetst aan het aanbestedingsrecht en, als zij binnen de herzieningsclausule past, afzonderlijk geëist en opgedragen.                                                                                                                                     |
| 116 | Eigendom koppelingen                                                      | Kan opdrachtgever aangeven welke partij eigenaar en beheerder is van iedere in AR.03 genoemde bronapplicatie en wie verantwoordelijk is voor wijzigingen, beschikbaarheid, licenties en ondersteuning van de betreffende interface?                                                                                                                                                                 | 1. De eigenaar, beheerder en leverancier van iedere bronapplicatie worden in het technisch ontwerp vastgelegd. Opdrachtgever organiseert de benodigde contacten, Licenties en autorisaties; leverancier realiseert en onderhoudt de eigen koppelingscomponenten. Beschikbaarheid en wijzigingen van de bron blijven de verantwoordelijkheid van de betreffende bronhouder of systeembeheerder.                |
| 117 | Beschikbaarheid                                                           | Wordt beschikbaarheid uitsluitend gemeten op de door leverancier beheerde SaaS-dienst, met uitsluiting van internetverbindingen, apparatuur, identiteitsdiensten, bronapplicaties en koppelingen die niet door leverancier worden beheerd?                                                                                                                                                          | 1. Beschikbaarheid wordt gemeten op de door leverancier beheerde SaaS-dienst en de door hem beheerde koppelingscomponenten. Uitsluiting van internetverbindingen, apparatuur, identiteitsdiensten of bronapplicaties buiten zijn beheer wordt uitgesloten als de externe oorzaak aantoonbaar is. De meetpunten en uitsluitingen worden in de SLA vastgelegd.                                                  |
| 118 | Dynamische wetgeving                                                      | WR 9 en IBV.05 verlangen blijvende naleving van relevante en toekomstige wet- en regelgeving. Kan opdrachtgever bevestigen dat materiële wijzigingen die na inschrijving ontstaan en aanvullende ontwikkeling, certificering of kosten vragen, worden vereisen, via de wijzigingsprocedure worden behandeld en niet automatisch in de vaste prijs zijn inbegrepen?                                  | Reguliere aanpassingen om aan geldende wet- en regelgeving te blijven voldoen, zijn onderdeel van onderhoud. Materiële wijzigingen die na inschrijving ontstaan en aantoonbaar substantiële ontwikkeling, certificering of kosten vragen, worden via de wijzigingsprocedure beoordeeld. Alleen na schriftelijke overeenstemming kunnen prijs en planning worden aangepast.                                    |
| 119 | Training                                                                  | Is het juist dat de enige training of opleiding die aanbieder moet verzorgen een functioneel beheer training is (dus geen training of opleiding voor eindgebruikers)?                                                                                                                                                                                                                               | 1. Nee. OPL 2 vraagt training voor functioneel beheerders en key-users, maar OPL.01 verlangt daarnaast regelgebaseerde gebruikerstraining voor medewerkers. De doelgroepen, inhoud en wijze van kennisoverdracht worden in het implementatieplan uitgewerkt.                                                                                                                                                  |
| 120 | Intellectuele eigendom bij exit                                           | Kan opdrachtgever bevestigen dat de extraverplichtingen niet leiden tot overdracht of verstrekking van broncode, modellen, algoritmen, standaardsoftware, ontwikkelingsmiddelen of andere intellectuele-eigendomsrechten van opdrachtnemer of diens licentiegevers?                                                                                                                                 | Ja. De extraverplichtingen zien op continuïteit, overdracht van data en relevante documentatie. Zij verplichten niet tot overdracht van eigendom van standaardsoftware, broncode, modellen, algoritmen of ontwikkelingsmiddelen, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken maken of escrow wordt geactiveerd.                                                                                   |
| 121 | Demo-omgeving                                                             | Kan opdrachtgever bevestigen dat een SaaS-oplossing mag worden gedemonstreerd in een standaard demo-omgeving met representatieve fictieve data, zonder dat alle koppelingen voorafgaand aan gunning operationeel hoeven te zijn?                                                                                                                                                                    | 1. Ja. De demonstratie mag plaatsvinden in een standaard demo-omgeving met representatieve fictieve gegevens. Koppelingen hoeven vóór gunning niet operationeel te zijn wanneer de werking, architectuur en haalbaarheid overtuigend worden toegelicht. Bij livegang moeten alle vereiste koppelingen wel gerealiseerd en geaccepteerd zijn.                                                                  |
| 122 | Periode referentie                                                        | Wordt een doorlopende opdracht die binnen de laatste drie jaar aantoonbaar is uitgevoerd geaccepteerd, ook als de oorspronkelijke aanvangsdatum vóór deze periode ligt?                                                                                                                                                                                                                             | Ja. Een doorlopende opdracht kan als referentie dienen als de relevante prestaties in de drie jaar vóór de datum van aanbesteding aantoonbaar zijn uitgevoerd. De inschrijver beschrijft welk deel en welke resultaten binnen die periode vallen.                                                                                                                                                             |
| 123 | Rol centralist                                                            | Kan opdrachtgever bevestigen dat de eindgebruiker altijd de mogelijkheid moet behouden een AI-advies gemotiveerd te negeren of aan te passen en dat de oplossing geen autonome operationele inzetbesluiten neemt?                                                                                                                                                                                   | 1. Ja. De eindgebruiker behoudt altijd het eindoordeel en kan een advies negeren of aanpassen. De oplossing legt het oorspronkelijke advies en de uiteindelijke keuze vast voor evaluatie, zonder dat een afwijking op zichzelf negatief wordt beoordeeld.                                                                                                                                                    |

|     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 124 | Beheer                                                      | Volgens FB.08 moet opdrachtnemer samen met 3e partijen samenwerken om problemen in koppelingen op te lossen. Garandeert opdrachtgever dat deze 3e partijen proactief meewerken hieraan en wat zijn de escalatiekanalen mocht dat nodig zijn?                                                                                                                             | 1. Opdrachtgever spant zich in om betrokken derde partijen tijdig te laten meewerken, maar kan hun prestaties niet onbeperkt garanderen. Escalatie verloopt via de in de DAP vastgelegde operationele, tactische en bestuurlijke contactlijnen. Leverancier blijft verantwoordelijk voor tijdige signalering, diagnose en herstel binnen de eigen invoedsfeer.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 125 | Subverwerkers                                               | Kan opdrachtgever bevestigen dat gebruik van internationaal opererende subverwerkers en standaard cloud- of softwareleveranciers is toegestaan, mits persoonsgegevens binnen de EER worden verwerkt en aan de AVG, overeengekomen beveiligingsniveaus en verwerkersovereenkomst wordt voldaan?                                                                           | 1. Deze bevestiging wordt niet gegeven, omdat IBV.14 uitgaat van Europese dataplatforms en Europese toeleveranciers binnen de EER. Inschrijver moet de volledige materiële leveranciers- en subverwerkersketen inzichtelijk maken. Per partij wordt getoetst of inzet past binnen IBV.14, AVG en de verwerkersovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 126 | Fictieve acceptatie                                         | Kan opdrachtgever bevestigen dat de ICT-prestatie geacht wordt te zijn geaccepteerd wanneer opdrachtgever niet binnen de in artikel 5.3 genoemde termijn van 30 dagen gemotiveerd en schriftelijk afwijst?                                                                                                                                                               | Nee. De overeenkomst verlangt een expliciete acceptatiebeslissing binnen dertig dagen. Het uitblijven van een reactie leidt daarom niet automatisch tot stilzittende acceptatie. Wel moet opdrachtgever een afwijzing tijdig, schriftelijk en aan de hand van concrete gebreken motiveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 127 | AI-advies en operationele verantwoordelijkheid              | Kan opdrachtgever bevestigen dat de oplossing een beslissingsondersteunend advies geeft en dat de meldkamercentralist respectievelijk opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor de operationele beslissing, inzet en strategische positionering van ambulances?                                                                                                         | Ja. De oplossing geeft beslissingsondersteunende inzet- en spreidingsadviezen. De centralist blijft verantwoordelijk voor de operationele keuze en het doorzetten of aanpassen van een voorstel in GMS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 128 | Exitkosten                                                  | Kan opdrachtgever bevestigen dat reguliere data-export en een basis-exitplan in de prijs zijn inbegrepen, maar aanvullende migratie, transformatie, begeleiding van een opvolgend leverancier en maatwerkondersteuning tegen overeengekomen tarieven worden uitgevoerd?                                                                                                  | Reguliere data-export en het opstellen en bijhouden van het basis-exitplan zijn inbegrepen. Aanvullende migratie, transformatie, begeleiding van een opvolgend leverancier of maatwerkondersteuning wordt alleen apart vergoed wanneer dit buiten het overeengekomen exitplan valt en vooraf is opgedragen, na akkoord van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 129 | Transitie                                                   | Om kosten van de transitie van de huidige omgeving naar de nieuwe omgeving in te kunnen schatten is een actuele en gedetailleerde beschrijving nodig van de huidige situatie. Kun t u dergelijke documentatie verstrekken?                                                                                                                                               | 1. Er is geen bestaande integrale AI-oplossing die moet worden vervangen. Om die reden is ook geen documentatie beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 130 | DPIA-maatregelen                                            | PR.04 verlangt dat opdrachtnemer alle aanvullende DPIA-eisen die een no-go vormen vóór livegang oplost. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting beperkt is tot maatregelen die rechtstreeks betrekking hebben op de aangeboden oplossing, redelijkerwijs voorzienbaar en proportioneel zijn, en dat materiële scopewijzigingen als meerwerk worden behandeld? | 1. PR.04 geldt voor risico's die rechtstreeks samenhangen met de aangeboden oplossing en die binnen de invoedsfeer van leverancier liggen. Leverancier moet redelijkerwijs voorzienbare en proportionele maatregelen vóór livegang uitvoeren. Nieuwe materiële scope-uitbreidingen worden via het wijzigingsproces beoordeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 131 | EU AI Act-risicoclassificatie                               | Onder welke risicocategorie van de EU AI Act kwalificeert opdrachtgever de beoogde oplossing en op welke analyse is deze kwalificatie gebaseerd?                                                                                                                                                                                                                         | 1. Opdrachtgever legt vooraf geen definitieve AI Act-risicocategorie vast. De kwalificatie hangt af van de concrete werking, rolverdeling en toepassing van de aangeboden oplossing en wordt tijdens de implementatie juridisch en inhoudelijk beoordeeld. Inschrijver moet zijn eigen kwalificatie en onderbouwing opnemen en aantoonen aan de toepasselijke verplichtingen te voldoen.                                                                                                                                                                                                           |
| 132 | Beheer                                                      | Volgens BEH2 moet functioneel beheer op alle functionaliteiten zelf beheerwerkzaamheden kunnen uitvoeren. Kun t u toelichten wat daarmee wordt bedoeld? Moet FB ook algoritmes kunnen aanpassen bijvoorbeelden velden toevoegen aan de user interface?                                                                                                                   | 1. Functioneel beheer moet gebruikers, rollen, autorisaties, instellingen, rapportages, logging en beschikbare configuratie kunnen beheren. Het zelfstandig ontwikkelen of trainen van algoritmen, wijzigen van broncode of toevoegen van niet-voorzien UI-velden valt hier niet onder. Instelbare modelparameters en drempelwaarden moeten wel beheersbaar zijn voor zover dit veilig en functioneel passend is.                                                                                                                                                                                  |
| 133 | Supporttoegang                                              | Kan opdrachtgever aangeven of tijdelijke support- of beheerstoegang vanuit buiten de EER volledig verboden is, of onder voorwaarden kan worden toegestaan, bijvoorbeeld zonder toegang tot persoonsgegevens en met passende technische en contractuele maatregelen?                                                                                                      | 1. IBV.14 en PR.01 verlangen verwerking en hosting binnen de EER. Tijdelijke beheer- of supporttoegang van buiten de EER is daarom niet toegestaan wanneer daarmee toegang tot gegevens of productieomgevingen ontstaat. Alleen volledig technisch afgeschermde ondersteuning zonder gegevens- of productieomgeving kan worden voorgesteld en moet vooraf worden goedgekeurd.                                                                                                                                                                                                                      |
| 134 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: AR.03 en VISU.7       | In PvE Technisch staat in AR.03 dat LS-IV de status van het voertuig kan doorgeven aan de oplossing. In PvE Functioneel VISU.7 staat dat de oplossing per eenheid de status moet doorgeven. Zijn een voertuig en eenheid niet hetzelfde en zo ja, waarom kan de status niet rechtstreeks van LS-IV naar GMS gaan?                                                        | Een voertuig is het fysieke middel; een eenheid is het operationeel inzetbare voertuig met bemanning en status. LS-IV levert positie- en mogelijk voertuigstatusinformatie, terwijl GMS de operationele inzetstatus beheert. De oplossing combineert deze bronnen en synchroniseert de voor het advies benodigde status; de exacte bron per statusveld wordt in het koppelingsontwerp vastgelegd.                                                                                                                                                                                                  |
| 135 | Verwerkersverantwoordelijkheid                              | Kan opdrachtgever vóór inschrijving aangeven welke persoonsgegevens, waaronder mogelijk gezondheidsgegevens, persoonsgegevens, locatiegegevens en incidentgegevens, worden verwerkt en welke partij per verwerking verwerkersverantwoordelijke of verwerker is?                                                                                                          | 1. De oplossing verwerkt naar verwachting voertuig-, personeels-, locatie-, incident- en mogelijk patiëntgegevensrelateerde gegevens uit operationele bronnen. De exacte gegevenscategoriën en rollen zijn nog niet volledig uitgewerkt. Deze worden vóór de testfase vastgelegd in de gegevensinventarisatie, DPIA en verwerkersovereenkomsten, met VRGZ en VGGM als verwerkersverantwoordelijken en leverancier als verwerker waar van toepassing.                                                                                                                                               |
| 136 | Licentie- en prijswijzigingen                               | Kan opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare prijswijzigingen van externe software- of cloudleveranciers gedurende verlengingsjaren mogen worden doorberekend voor zover deze buiten de invoedsfeer van opdrachtnemer liggen?                                                                                                                                            | Algemene prijsstijgingen worden verwerkt via de overeengekomen indexeringsregeling. Specifieke verhogingen van externe leveranciers kunnen niet automatisch aanvullend worden doorbelast. Alleen aantoonbare, onvoorzienbare en opdrachtspecifieke wijzigingen kunnen via het wijzigingsproces worden besproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 137 | SLA-parameters                                              | Kan opdrachtgever de verlangde beschikbaarheid, servicetijden, prioriteitsklassen, reactie- en herstellijden, onderhoudsvensters, RPO, RTO, MTPD en berekeningswijze van service credits specificeren?                                                                                                                                                                   | De beschikbaarheid is 99,97% voor productie, 99,5% voor acceptatie en 90% voor overige omgevingen. De Opdrachtnemer biedt een skilled servicedesk die op werkdagen minimaal bereikbaar is tussen 08.00 en 18.00 uur. Daarnaast moeten storingen 24/7 digitaal kunnen worden gemeld. RPO is maximaal 24 uur en RTO maximaal 8 werkdagen; MTPD, prioriteitsklassen, reactietijden en servicecredits worden in de SLA/DAP ingevuld.                                                                                                                                                                   |
| 138 | Excel                                                       | Het programma van eisen is gelocked. Is opdrachtgever ermee bekend dat hiermee diverse basisfuncties van Excel disabled worden, zoals de mogelijkheid om te kunnen zoeken? Is het mogelijk om dit anders aan te leveren?                                                                                                                                                 | Ja. De beveiliging van het werkblad beperkt onnodig functies zoals zoeken en filteren. Er wordt een versie beschikbaar gesteld die deze basisfuncties ondersteunt, zonder dat niet-invulbare onderdelen ongewenst kunnen worden gewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 139 | Prestatiemeting AI                                          | Welke objectieve KPI's en datasets worden gebruikt om de kwaliteit van inzetadviezen en strategische positionering te bepalen, en wordt rekening gehouden met externe factoren zoals beschikbaarheid van voertuigen, verkeerssituaties en besluiten van centralisten?                                                                                                    | De KPI's sluiten aan op responstijd voor A0/A1, vermindering van handmatige zoekacties en verbetering van regionale dekking. De nu-meting, testdataset, meetperiode en wijze van correctie voor externe factoren worden tijdens de implementatie vastgesteld. Bij beoordeling wordt rekening gehouden met voertuigbeschikbaarheid, verkeer, datakwaliteit en keuzes van centralisten.                                                                                                                                                                                                              |
| 140 | Combineren competenties                                     | Kan aan de referentie-eis worden voldaan door de relevante elementen over meerdere referentieopdrachten te verdelen, bijvoorbeeld één referentie voor realtime AI-advies en één voor strategische geografische positionering?                                                                                                                                            | Nee. De leidraad vraagt één referentie waarmee de volledige kerncompetentie wordt aangetoond. De relevante elementen moeten daarom niet over twee losstaande opdrachten worden verdeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 141 | EU AI Act-rolverdeling                                      | Kan opdrachtgever per AI Act-verplichting aangeven welke partij als aanbieder, gebruiksverantwoordelijke, importeur of distributeur wordt beschouwd en welke bewijsstukken bij inschrijving, implementatie en exploitatie worden verlangd?                                                                                                                               | De rolverdeling onder de AI Act hangt af van de aangeboden oplossing en contractuele verantwoordelijkheden. Leverancier onderbouwt bij inschrijving zijn rol en levert tijdens implementatie de daarbij behorende documentatie, risico-informatie, technische documentatie en gebruiksinstructies. Opdrachtgever beoordeelt de eigen rol als gebruiksverantwoordelijke en legt de definitieve verdeling vast.                                                                                                                                                                                      |
| 142 | Demonstratie beoordelingskader                              | Kan opdrachtgever per demonstratieonderdeel het beoordelingskader, de subcriteria, gewichten en kenmerken voor de verschillende scores publiceren, zodat de beoordeling transparant en reproduceerbaar is?                                                                                                                                                               | Aanbestedende dienst hanteert geen puntenverdeling of weging per casus of onderdeel binnen SG1. De beoordelingscommissie beoordeelt de demonstratie van SG1 als geheel aan de hand van de in paragraaf 6.5.7 van de Inschrijvingsleidraad gepubliceerde kwalitatieve beoordelingschaal (Uitstekend, Goed, Ruim voldoende, Voldoende, Onvoldoende), waarbij het geheel van de demonstratie en de daarbij behorende drie casussen wordt gewogen in één integrale score. Een verdere onderverdeling ontbreekt, omdat er geen verdeling per casus bestaat die de rangschikking zou kunnen beïnvloeden. |
| 143 | Boetevoorwaarden                                            | Kan opdrachtgever bevestigen dat een boete of service credit alleen verschuldigd is wanneer sprake is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, nadat opdrachtgever de tekortkoming schriftelijk heeft gemeld en een redelijke herstelletermijn onbebruikt is verstreken?                                                                                     | Zie antwoord vraag 107.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 144 | Gegevensdeling regio's                                      | Welke gegevens mogen tussen VRGZ en VGGM worden gedeeld, op welke rechtsgrond en wie is verantwoordelijk voor de besluitvorming over gezamenlijke verwerking en toegang?                                                                                                                                                                                                 | Gegevens tussen VRGZ en VGGM worden alleen gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor gezamenlijke meldkamer- en ambulanciezorgprocessen en daarvoor een geldige grondslag en autorisatie bestaan. De organisaties bepalen gezamenlijk welke gegevens gedeeld mogen worden en leggen dit vast in de DPIA, verwerkersafspraken en autorisatiematrix. Technische toegang volgt deze afspraken.                                                                                                                                                                                                      |
| 145 | Contractuele afwijkingen                                    | Kan opdrachtgever een limitatieve lijst publiceren van bepalingen uit GIBIT 2025 waarvan afwijking niet bespreekbaar is en bevestigen dat gemotiveerde, proportionele voorstellen ten aanzien van niet-essentiële contractvoorwaarden in de vragenronde kunnen worden geaccepteerd?                                                                                      | Er wordt geen limitatieve lijst opgesteld van bepalingen die niet bespreekbaar zijn. De gepubliceerde overeenkomst en GIBIT zijn het uitgangspunt. Gemotiveerde voorstellen worden in de vragenronde beoordeeld op noodzaak, proportionaliteit, gelijkheid en gevolgen voor de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 146 | Gebruik van GIS                                             | Kan opdrachtgever bevestigen dat geografische visualisatie, kaartgebaseerde analyse van incidenten en voertuigen, locatie-intelligente en scenariovisualisatie positief kunnen meewegen bij de beoordeling van de demonstratie, voor zover deze bijdragen aan inzetadvies en strategische positionering?                                                                 | Ja. Geografische visualisatie, locatie-intelligente en scenarioovername kunnen positief meewegen wanneer zij aantoonbaar bijdragen aan inzetadvies, strategische positionering, regionale dekking en begrijpelijkheid voor de centralist. Het betreft geen afzonderlijke bonus buiten de gepubliceerde beoordelingscriteria.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 147 | Wijziging subverwerkers                                     | Kan opdrachtgever bevestigen dat subverwerkers gedurende de looptijd volgens een algemene schriftelijke toestemmingsprocedure kunnen worden toegevoegd of vervangen, waarbij opdrachtgever alleen op redelijke en objectieve privacy- of beveiligingsgronden bezwaar kan maken?                                                                                          | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 148 | Schaalbaarheid en meerkosten                                | RAP 2 verlangt schaalbaarheid bij toenemende data en wijziging van de omvang van de regio. Kan opdrachtgever aangeven welke groei binnen de inschrijfprijs moet worden opgevangen en vanaf welke objectieve drempels aanvullende kosten mogen worden berekend?                                                                                                           | De oplossing moet schaalbaar zijn voor normale groei binnen VRGZ en VGGM gedurende de contractduur. Uitbreiding naar nieuwe regio's of wezenlijk hogere volumes valt niet zonder meer binnen de vaste prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 149 | Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx: PvE Technisch - AR.03 | Bij de applicatie GMS staan vraagtekens bij Functie en data. Wat had daar moeten staan?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. Bij GMS had moeten staan dat de oplossing incident-, voertuig- en operationele statusgegevens ontvangt en gekozen inzet- en spreidingsvoorstellen kan doorgeven. De exacte gegevensvelden, berichten en techniek worden met de GMS-beheersorganisatie uitgewerkt en aan alle inschrijvers gelijk beschikbaar gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 150 | Herkomst van gegevens          | Kunt u meer informatie verstrekken over de koppeling met GMS en over de rol van het GMS in de totale informatievoorziening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | GMS blijft het operationele bronsysteem voor incidenten en inzet. De oplossing gebruikt gegevens uit GMS en andere bronnen om adviezen te berekenen en ondersteunt de centralist bij het terugzetten van een gekozen voorstel. De oplossing neemt GMS niet over en voert geen autonome inzetbesluiten uit.                                                                                       |
| 151 | AI-resultaten                  | Kan opdrachtgever bevestigen dat het niet opvolgen van een advies, of het achteraf niet optimaal blijken van een advies, op zichzelf geen gebrek of tekortkoming vormt indien de oplossing conform de overeengekomen methodiek, data en prestatiecriteria heeft gefunctioneerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja. Het niet opvolgen van een advies of een achteraf minder gunstige uitkomst vormt op zichzelf geen gebrek. Beoordeling vindt plaats op de overeengekomen werking, gegevensverwerking, prestatiecriteria en transparantie. Een structureel of reproduceerbaar tekortschieten ten opzichte van die criteria kan wel een gebrek zijn.                                                             |
| 152 | Datakwaliteit                  | Kan opdrachtgever bevestigen dat prestaties van de oplossing worden beoordeeld rekening houdend met de kwaliteit, actualiteit en volledigheid van door opdrachtgever en derden aangeleverde gegevens?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja. Prestatiemeting houdt rekening met de kwaliteit, volledigheid en actualiteit van gegevens die door opdrachtgever en derden worden aangeleverd. Leverancier moet afwijkingen in datakwaliteit signaleren en de invloed daarvan op adviezen zichtbaar maken. Problemen in de eigen verwerking blijven voor rekening van leverancier.                                                           |
| 153 | Master License Agreement       | Is opdrachtgever bereid een Master License Agreement als bijlage bij de overeenkomst te accepteren voor COTS-softwarecomponenten, waarbij bij tegenstrijdigheid de overeenkomst en GIBIT prevaleren voor de dienstverlening en Master License Agreement prevaleert voor productspecifieke licentie-, intellectuele-eigendoms- en gebruiksbepalingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee. De aanbestedingsstukken bepalen dat de overeenkomst en GIBIT gelden en leveranciersvoorwaarden zijn uitgesloten. Productspecifieke voorwaarden kunnen alleen worden aanvaard als zij vooraf volledig zijn verstrekt, noodzakelijk zijn en niet strijdig zijn met de aanbestedingsstukken. Dit kan niet eenzijdig via de inschrijving worden toegevoegd.                                     |
| 154 | Standaard versus roadmap       | In paragraaf 6.5.4 van de leidraad mag worden toegelicht dat onderdelen bij de demonstratie nog niet voldoen maar bij go- live wel beschikbaar zijn. Hoe wordt dergelijke toekomstige functionaliteit gewaardeerd ten opzichte van reeds werkende functionaliteit en welke bewijsoverleging wordt verlangd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 32                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 155 | Verzekeringsdekking            | In paragraaf 6.2 van de leidraad wordt een verzekering verlangd met dekking van minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per jaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat overlegging van een concretere verzekering of verzekeringscertificaat volstaat en dat dekking niet specifiek op naam van een onderaannemer hoeft te staan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dit bevestigt aanbestedende dienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 156 | Toepasselijke voorwaarden      | In paragraaf 2.3 van de Inschrijvingsleidraad Europese aanbesteding AI in de meldkamer pdf, artikel 1.3 en 1.4 van Bijlage 9 en Bijlage 10 en eisen WR 4 en WR 5 van Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx wordt bepaald dat uitsluitend de GIBIT 2025 en de modelovereenkomsten gelden en dat voorwaarden van de leverancier worden uitgesloten. Bevestigt opdrachtgever dat licentie- en gebruiksvoorwaarden van fabrikanten van standaardsoftware, waaronder een master agreement, als productspecifieke gebruiksvoorwaarden naast de GIBIT kunnen gelden, voor zover deze niet strijdig zijn met de kernverplichtingen van de overeenkomst? | Licentie- en gebruiksvoorwaarden van standaardsoftware gelden alleen als zij vooraf kenbaar zijn gemaakt en door opdrachtgever uitdrukkelijk zijn aanvaard. Zij mogen niet afwijken van de kernverplichtingen, rangorde of risicoverdeling van overeenkomst en GIBIT. Algemene voorwaarden van leverancier blijven uitgesloten.                                                                  |
| 157 | Ontbrekende contractdocumenten | In het P-Vc wordt in WR 6 verwezen naar een VNG-modelverwerkersovereenkomst en in PR.06 naar verwerkingsovereenkomsten van VGGM en VRGZ. Deze documenten zijn niet herkenbaar opgenomen in de gepubliceerde documentenlijst. Kan opdrachtgever deze documenten alsnog integraal publiceren en gelegenheid bieden hierover vragen te stellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord vraag 44                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 158 | Derdenafhankelijkheid          | In eis FB.08 moet opdrachtnemer samenwerken met derden bij storingen van koppelingen. Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer alleen verantwoordelijk is voor diagnose en herstel binnen de eigen oplossing en niet voor fouten of herstelwerkzaamheden in systemen van derden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Ja. Leverancier is verantwoordelijk voor diagnose en herstel binnen de eigen oplossing en de eigen koppelingcomponenten. Voor fouten in systemen van derden geldt een samenwerkings- en escalatieplicht, maar geen resultaatverantwoordelijkheid voor het herstel in dat externe systeem.                                                                                                     |
| 159 | GMS-koppeling                  | In eis AR.03 van Bijlage 3 - Programma van Eisen.xlsx staan bij de GMS-koppeling de functie en data nog aangegeven met vraagtekens. Kan opdrachtgever deze functie, gegevensset, berichttypen, volumes, beveiligingseisen, API-specificaties en verantwoordelijkheden volledig specificeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De GMS-koppeling omvat minimaal incidentgegevens, voortuig- en eenheidsgegevens, positie en operationele status, plus het doorgeven van door de centralist gekozen voorstellen. Berichttypen, volumes, beveiliging, authenticatie, foutafhandeling en verantwoordelijkheden worden in de koppelingspecificatie vastgelegd. De beschikbare GMS-techniek wordt met de beheerorganisatie bevestigd. |
| 160 | Begrippenlijst                 | In de inhoudsopgave van de leidraad wordt verwezen naar Bijlage 11 Begrippenlijst. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze bijlage volledig is gepubliceerd en, indien dit niet het geval is, deze alsnog beschikbaar stellen met een nieuwe mogelijkheid om vragen te stellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Deze is volledig gepubliceerd. Zie pagina 30-31 van de Inschrijvingsleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 161 | Prijsperiode                   | In Bijlage 4 - Prijzenblad.xlsx wordt gevraagd om een prijs per vier jaar, terwijl de overeenkomst een initiële looptijd van één jaar en vijf eenjarige verlengingen kent. Kan opdrachtgever toelichten over welke contractjaren de 'prijs per 4 jaar' wordt berekend en hoe de overige mogelijke jaren worden bepaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie antwoord vraag 35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 162 | Data-eigendom                  | In artikel 9 van de conceptovereenkomsten en WR 8 wordt bepaald dat data van opdrachtgever niet voor eigen doeleinden mag worden gebruikt en eigendom van opdrachtgever blijft. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit geen betrekking heeft op software, modellen, algoritmen, generieke kennis, configuraties, metadaten van leverancier en geïmplementeerde technische telemetrie die geen persoonsgegevens of bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat?                                                                                                                                                                                         | Data van aanbestedende dienst mag niet gebruikt worden buiten de omgeving van opdrachtgever. Dit geldt ook voor geanonimiseerde en niet herleidbare data.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 163 | Aansprakelijkheidslimiet       | In artikel 8.1 van Bijlage 9 en Bijlage 10 is de aansprakelijkheid voor overige schade beperkt tot € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per jaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze limieten gelden voor alle aansprakelijkheid uit of in verband met de overeenkomst, inclusief aansprakelijkheid wegens niet-nakoming, dataverlies, beveiligingsincidenten, privacyclaims en aanspraken van derden, behoudens uitsluitend de wettelijk niet-beperkbare gevallen?                                                                                                                                                                   | Nee. Artikel 8.1 wijzigt uitsluitend de limiet voor 'overige schade' uit artikel 17.4 GIBIT. Andere schadecategorieën, uitzonderingen en vrijwaringen blijven onder de toepasselijke GIBIT-regeling vallen.                                                                                                                                                                                      |
| 164 | Acceptatiecriteria             | In artikel 5 van Bijlage 9 en Bijlage 10 wordt een acceptatieprocedure genoemd, maar zijn geen uitgewerkte acceptatiecriteria, testscenario's of foutklassen opgenomen. Kan opdrachtgever voorafgaand aan inschrijving een volledig acceptatieplan verstrekken met objectieve criteria, testdata, verantwoordelijkheden, foutclassificaties en goedkeuringprocedure?                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord vraag 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 165 | Rangorde documenten            | In artikel 1.5 van Bijlage 9 en Bijlage 10 staat de offerteinschrijving onderaan in de rangorde. Kan opdrachtgever bevestigen dat expliciet in de inschrijving beschreven oplossingskenmerken, aannames, licentiemetrieken en overeengekomen afbakeningen onderdeel vormen van de overeengekomen prestatie, zolang zij niet afwijken van een eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De inschrijving maakt onderdeel uit van de overeenkomst voor zover zij niet strijdig is met hoger gerangschikte documenten. Oplossingskenmerken en aannames zijn alleen bindend wanneer zij passen binnen de eisen. Afbakeningen die een eis beperken, zijn niet toegestaan.                                                                                                                     |
| 166 | CRUD-functionaliteit           | In AR.14 wordt een API met endpoints voor het opvragen én muteren van data en metadata verlangd. Kan opdrachtgever per gegevensobject aangeven welke mutaties noodzakelijk zijn en bevestigen dat mutatie alleen wordt vereist waar dit beveiligings-, privacy- en bronsysteemtechnisch is toegestaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Muteren via de API wordt alleen verlangd voor gegevens waarvoor de oplossing zelf bronhouder is of waarvoor terugschrijven functioneel nodig en toegestaan is, zoals configuraties of gekozen voorstellen. Voor gegevens uit GMS, InPlanning en LS-IV wordt per object vastgesteld of lezen of muteren is toegestaan. De objecten en rechten worden in het technisch ontwerp opgenomen.          |
| 167 | Audit en penetratietest        | IBV.53 staat externe audits en penetratietesten toe. Kan opdrachtgever bevestigen dat audits vooraf worden afgestemd, geen verstoring veroorzaken, door gekwalificeerde partijen onder geheimhouding worden uitgevoerd en dat opdrachtgever de kosten draagt wanneer reeds actuele onafhankelijke assurance beschikbaar is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Audits en penetratietesten worden vooraf afgestemd, door gekwalificeerde partijen onder geheimhouding uitgevoerd en mogen de dienstverlening niet onnodig verstoren. Opdrachtgever draagt de kosten van een eigen audit. Een actuele onafhankelijke rapportage kan worden geaccepteerd als scope, actualiteit en kwaliteit voldoen aan IBV.53.                                                   |
| 168 | Beveiligingsupdates            | IBV.18 verlangt dat de oplossing altijd van de laatste beveiligingsupdates is voorzien. Kan opdrachtgever bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat beveiligingsupdates binnen een risicogebaseerde, overeengekomen termijn worden toegepast, rekening houdend met testen, compatibiliteit en bedrijfscontinuïteit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Met 'de laatste beveiligingsupdates' wordt bedoeld dat updates risicogebaseerd en binnen passende termijnen worden toegepast. Kritieke kwetsbaarheden vragen versnide actie; overige updates mogen eerst worden getest op compatibiliteit en continuïteit. Termijnen en uitzonderingen worden in het patchbeleid en de SLA vastgelegd.                                                        |
| 169 | Ketenopenbaarmaking            | IBV.09 verlangt bekendmaking van de keten van toeleveranciers. Kan opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend materiële onderaannemers en subverwerkers die betrokken zijn bij de uitvoering of gegevensverwerking hoeven te worden opgegeven, en niet iedere leverancier in de algemene product- of bedrijfsvoeringsketen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1. IBV.09 ziet op materiële onderaannemers, hostingpartijen, subverwerkers en andere leveranciers die direct betrokken zijn bij dienstverlening, gegevensverwerking of beveiliging. Niet iedere algemene bedrijfsleverancier hoeft te worden opgegeven. De keten moet wel volledig genoeg zijn om risico's en naleving te kunnen beoordelen.                                                     |
| 170 | Incidentmelding                | IBV.08 verlangt melding van incidenten met hoge impact binnen maximaal 16 uur. Vanaf welk moment loopt deze termijn, welke definitie van "hoge impact" wordt gebruikt en kan opdrachtgever bevestigen dat een eerste melding voorlopig mag zijn en later kan worden aangevuld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1. De termijn van zestien uur begint zodra leverancier redelijkerwijs heeft vastgesteld dat sprake is van een incident met hoge impact op beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid. Een eerste melding mag voorlopig zijn en bevat minimaal aard, waarschijnlijke impact, getroffen maatregelen en contactpunt. Verdere informatie wordt aangevuld zodra die beschikbaar is.            |
| 171 | Back-upgarantie                | IBP.3 verlangt de garantie dat een storing, incident of aanval niet tot gegevensverlies leidt. Kan opdrachtgever dit wijzigen in het voldoen aan de overeengekomen RPO en RTO, aangezien een absolute garantie van nul gegevensverlies verder gaat dan een meetbare continuïteitsverplichting?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1. Ja. IBP.3 wordt verduidelijkt als verplichting om passende continuïteitsmaatregelen te treffen en te voldoen aan de overeengekomen RPO en RTO. Een absolute garantie van nul gegevensverlies is niet verenigbaar met de in ICS.23 opgenomen RPO van 24 uur.                                                                                                                                   |
| 172 | Acceptatie afhankelijkheden    | Hoe wordt bij acceptatie omgegaan met onderdelen die niet kunnen worden getest doordat gegevens, accounts, infrastructuur, API's of medewerking van opdrachtgever of ketenpartners niet tijdig beschikbaar zijn? Kan opdrachtgever bevestigen dat dergelijke onderdelen de acceptatie en facturatie van de overige prestatie niet blokkeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1. Onderdelen die niet kunnen worden getest door het ontbreken van gegevens, accounts, infrastructuur of medewerking buiten de invloedsfeer van leverancier worden als afhankelijkheden vastgelegd. Zij blokkeren de acceptatie van onafhankelijk testbare onderdelen niet. Voor het openstaande deel wordt een aanvullende testdatum en verantwoordelijkheid afgesproken.                       |
| 173 | Eenzijdige verlengingsopties   | Getest op de initiële looptijd van één jaar en vijf eenzijdige verlengingsopties, kan opdrachtgever bevestigen dat niet-afgeschreven eenmalige implementatie- en integratiekosten volledig in het eerste contractjaar mogen worden opgenomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Eenmalige implementatie- en integratiekosten dienen volledig als eenmalige kosten worden aangeboden en in 2026 worden gefactureerd volgens de overeengekomen miljalen. Zij hoeven niet over mogelijke verlengingsjaren te worden afgeschreven.                                                                                                                                                   |
| 174 | Facturatie na livegang         | FIN.5 bepaalt dat service- en onderhoudskosten pas vanaf livegang mogen worden gefactureerd. Kan opdrachtgever bevestigen dat een vertraging van livegang die niet aan opdrachtnemer is toe te rekenen geen uitstel van facturatie veroorzaakt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Service- en onderhoudskosten worden verschuldigd vanaf de feitelijke livegang. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt in de veroorzaker van de vertraging                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 175 | Fixed price implementatie                          | FIN 4 verlangt een vaste prijs voor ontwerp, implementatie en transitie. Kan opdrachtgever bevestigen dat wijzigingen in scope, uitgangspunten, planning, volumes, koppelingen of afhankelijkheden aanleiding geven tot aanpassing van prijs en planning via de wijzigingsprocedure?                                                                                                                                                                                               | FIN 4 verlangt een vaste prijs voor de bij inschrijving bekende scope en uitgangspunten. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen in scope, volumes, koppelingen, planning of afhankelijkheden kunnen leiden tot aanpassing van prijs en planning via het changeproces. Voorzienbare werkzaamheden blijven onderdeel van de vaste prijs.                                                           |
| 176 | API-achterwaarts compatibiliteit                   | FB 18 bepaalt dat endpoints en webhooks niet zonder afstemming mogen worden verwijderd. Kan opdrachtgever bevestigen dat leverancier endpoints mag vervangen na een redelijke, overeengekomen overgangstermijn en beschikbaarstelling van documentatie en migratieondersteuning?                                                                                                                                                                                                   | 1. Ja. Endpoints en webhooks mogen na afstemming worden vervangen wanneer een redelijke overgangstermijn, actuele documentatie en voldoende migratieondersteuning worden geboden. De continuïteit van koppelingen moet tijdens de overgang worden geborgd.                                                                                                                                        |
| 177 | Datavernietiging                                   | EXIT 4 verlangt kosteloze vernietiging van data. Kan opdrachtgever bevestigen dat vernietiging plaatsvindt conform de reguliere back-upcyclus van leverancier en dat onmiddellijke selectieve verwijdering uit onveranderbare back-ups niet wordt verlangd indien de gegevens zijn afgeschermd en na afloop van de retentie definitief worden verwijderd?                                                                                                                          | Vernietiging vindt plaats volgens de verwerkersafspraken en vastgestelde back-upretentie. Selectieve verwijdering uit technisch onveranderbare back-ups is niet vereist als gegevens daar niet meer operationeel toegankelijk zijn, niet worden teruggezet zonder opnieuw te worden verwijderd en na afloop van de retentie definitief verdwijnen. Leverancier moet dit kunnen aantonen.          |
| 178 | Europese toeleveranciers                           | Eis IBV 14 verlangt hosting op Europese dataplatforms waarbij uitsluitend diensten van Europese toeleveranciers binnen de EER worden gebruikt. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat gegevens en primaire hosting binnen de EER moeten blijven, of worden ook leveranciers met een niet-Europese moedermaatschappij uitgesloten, zelfs als contractering, hosting en gegevensverwerking binnen de EER plaatsvinden?                                                                    | IBV 14 staat het gebruik van hosting- of platformdiensten toe van leveranciers met een niet-Europese moedermaatschappij, mits de gegevensverwerking plaatsvindt binnen de EER en aantoonbaar wordt voldaan aan de toepasselijke Europese privacy-, beveiligings- en compliance-eisen. De vestigingsplaats van de moedermaatschappij is daarbij op zichzelf geen uitsluitingsgrond.                |
| 179 | NIS2 en Cyberbeveiligingswet                       | Eis IBP 2 verlangt aantoonbaar voldoen aan NIS2. Kan opdrachtgever specificeren welke concrete verplichtingen en bewijsstukken van leverancier worden verwacht, rekening houdend met de toepasselijkheid en rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                                    | 1. Leverancier moet aantonen dat voor de eigen dienstverlening passende NIS2-maatregelen zijn ingericht, waaronder risicobeheer, incidentaandeling, continuïteit, ketenbeheersing en beveiligingsbeleid. Bewijs kan bestaan uit beleid, risicoanalyses, auditrapportages en relevante certificeringen. De precieze wettelijke rol hangt af van de organisatie en dienstverlening van inschrijver. |
| 180 | NEN 7510                                           | Eis IBP 1 verlangt NEN 7510 of vergelijkbare certificering. Kan opdrachtgever bevestigen welke alternatieve certificeringen en assurance-rapportages als "vergelijkbaar" worden geaccepteerd, bijvoorbeeld ISO/IEC 27001 met aanvullende zorgspecifieke beveiligingsmaatregelen?                                                                                                                                                                                                   | 1. ISO/IEC 27001 kan als gelijkwaardig worden geaccepteerd wanneer de scope de aangeboden dienst omvat en aanvullende zorgspecifieke maatregelen aantoonbaar het niveau van NEN 7510 afdekken. Alleen een ISO 27001-certificaat zonder deze onderbouwing is niet automatisch voldoende.                                                                                                           |
| 181 | Wijzigende koppelingen                             | Eis FIN 1 bepaalt dat onderhoud van koppelingen en ondersteuning van nieuwe versies zonder extra kosten onder verantwoordelijkheid van leverancier vallen. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit uitsluitend geldt voor reguliere, achterwaarts compatibele wijzigingen en dat ingrijpende wijzigingen, nieuwe API's, vervanging van bronsystemen en aanvullende gegevensstromen als meerwerk worden behandeld?                                                                     | 1. FIN 1 geldt voor regulier onderhoud en normale versieontwikkeling van bestaande koppelingen. Nieuwe API's, vervanging van bronsystemen, fundamenteel gewijzigde datamodellen of aanvullende stromen die bij inschrijving niet voorzienbaar waren, worden via het wijzigingsproces beoordeeld. Gevolgen voor prijs en planning worden vooraf vastgelegd.                                        |
| 182 | Releaseaankondiging                                | Eis FB 04 verlangt minimaal 14 dagen of 10 werkdagen aankondiging van releases. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze termijn niet geldt voor urgente beveiligingsupdates, storingsherstel en wijzigingen die geen merkbare impact hebben op de gebruikers?                                                                                                                                                                                                                        | 1. Ja. De aankondigingstermijn geldt niet onverkort voor urgente beveiligingsupdates, incidentherstel of wijzigingen zonder merkbare gebruikersimpact. Opdrachtgever wordt in die gevallen zo snel mogelijk geïnformeerd over noodzaak, impact en uitvoering.                                                                                                                                     |
| 183 | Opname demonstratie                                | De demonstratie wordt door opdrachtgever opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de opname uitsluitend voor beoordeling en eventuele rechtsbescherming wordt gebruikt, vertrouwelijk wordt behandeld, niet wordt gedeeld met derden en na afloop van de bewaartijd wordt vernietigd?                                                                                                                                                                                           | Zie antwoord vraag 32                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 184 | Tevredenheidsverklaring                            | Bijlage 5 verlangt van de beoogde winnaar een tevredenheidsverklaring met onder meer de opdrachtwaarde. Kan opdrachtgever een gelijkwaardig alternatief accepteren indien de referent vanwege vertrouwelijkheid geen opdrachtwaarde of afzonderlijke tevredenheidsverklaring verstrekt, bijvoorbeeld een contract, opdrachtbevestiging of schriftelijke verificatie door de referent?                                                                                              | Bijlage 5 dient door alle Inschrijvers bij Inschrijving ingediend te worden. Deze dient ingevuld en door de referent ondertekend ingediend te worden. Alternatieven op het in te vullen document (bijlage 5) worden niet toegestaan.                                                                                                                                                              |
| 185 | Referentieproportionaliteit                        | Bijlage 5 verlangt ervaring met een AI-systeem dat op basis van live bronnen en historische data inzetverzoeken en strategische positionering adviseert voor hulpdiensten die via 112 bereikbaar zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat een referentie met inhoudelijk vergelijkbare real-time capaciteitsoptimalisatie, voorspelling en geografische positionering in een andere kritieke operationele context eveneens volstaat?                                                 | 1. Nee. De referentie-eis is bewust gericht op hulpdiensten die via 112 bereikbaar zijn en omvat zowel real-time inzetadvies als strategische positionering. Een andere kritieke operationele context volstaat niet automatisch. Een beroep op gelijkwaardigheid moet aantonen dat alle wezenlijke elementen overeenkomen.                                                                        |
| 186 | Standaardsoftware                                  | Bevestigt opdrachtgever dat het uitsluiten van algemene voorwaarden niet betekent dat productspecifieke licentievoorzwaren van fabrikanten van standaardsoftware categorisch zijn uitgesloten, aangezien de leverancier anders mogelijk een rechtsgeldig gebruiksrecht op de betreffende software kan verliezen?                                                                                                                                                                   | Zie antwoord vraag 156                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 187 | Functioneel beheer                                 | BEH 2 verlangt dat functioneel beheer op alle functionaliteiten zelfstandig beheer kan uitvoeren. Kan opdrachtgever specificeren welke beheerhandelingen minimaal zelfstandig uitvoerbaar moeten zijn en bevestigen dat technisch beheer, broncodewijzigingen, modeltraining en platformconfiguratie hiervan zijn uitgesloten?                                                                                                                                                     | 1 Functioneel beheer moet minimaal gebruikers, rollen, autorisaties, instellingen, rapportages en logging kunnen beheren en testen. Technisch platformbeheer, broncodewijzigingen, modeltraining en infrastructuurconfiguratie vallen onder verantwoordelijkheid van leverancier. De precieze beheergrens wordt in het beheer- en autorisatieontwerp vastgelegd.                                  |
| 188 | Indexering                                         | Artikel 7.6 noemt indexeringsaankondigingen, maar geen index, peildatum of maximum. Kan opdrachtgever de indexeringssysteematiek specificeren en bevestigen dat jaarlijkse indexering vanaf het tweede contractjaar is toegestaan?                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord vraag 41                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 189 | Ontbrekende SLA                                    | Artikel 6.6 van Bijlage 9 en Bijlage 10 verwijst naar verplichtingen en boetes uit een SLA, terwijl geen volledig ingevulde SLA herkenbaar is aangeleverd. Kan opdrachtgever de beoogde SLA vóór inschrijving publiceren en een volledige vraagbaarheid bieden?                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord vraag 42                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 190 | Cumulatie boete en schade                          | Artikel 6.6 van Bijlage 9 en Bijlage 10 bepaalt dat boetes of service credits de overige rechten onverlet laten en dat daarnaast schade kan worden verhaal. Is opdrachtgever bereid dit te wijzigen zodat een service credit of boete in de plaats treedt van schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming, dan wel op de schadevergoeding in mindering wordt gebracht?                                                                                                             | Zie antwoord vraag 56                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 191 | Updates en upgrades                                | Artikel 6.5 bepaalt dat bij updates in beginsel geen acceptatieprocedure plaatsvindt. Kan opdrachtgever bevestigen dat een nieuwe acceptatieprocedure alleen plaatsvindt bij een materiele wijziging van overeengekomen functionaliteit en proportioneel blijft tot de betreffende wijziging?                                                                                                                                                                                      | Bevestigt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 192 | Onderhoud zonder vergoeding                        | Artikel 6.3 en 6.4 van de conceptovereenkomsten bepalen dat onderhoud en de implementatie van updates en upgrades zonder nadere vergoeding plaatsvinden. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit niet op reguliere standaardproductupdates binnen het bestaande abonnement en niet op klantspecifieke implementatie, migratie, training of aanpassing van koppelingen?                                                                                                                | Ja. De verplichting zonder nadere vergoeding ziet op reguliere updates en upgrades van de standaardoplossing binnen het abonnement. Klantspecifieke migratie, opleiding, herinrichting of wezenlijke wijziging van koppelingen valt hier niet automatisch onder en wordt vooraf via het changeproces beoordeeld.                                                                                  |
| 193 | Gebreken na acceptatie                             | Artikel 5.1 vermeldt dat de acceptatieprocedure niet de enige manier is waarop gebreken kunnen worden vastgesteld. Kan opdrachtgever bevestigen dat na acceptatie uitsluitend verborgen gebreken en gebreken die onder garantie of onderhoud vallen aan opdrachtnemer kunnen worden tegengeworpen?                                                                                                                                                                                 | 1. Na acceptatie kan opdrachtgever nog een beroep doen op verborgen gebreken, garanties, onderhoudsverplichtingen en later ontstane afwijkingen van het overeengekomen gebruik. Bevindingen die bij acceptatie uitdrukkelijk zijn aanvaard, kunnen niet zonder nieuwe grond opnieuw als gebrek worden opgevoerd.                                                                                  |
| 194 | Overeenkomst algemeen                              | Is Opdrachtgever bereid in de Overeenkomst op te nemen dat de ICT- Prestatie van Opdrachtnemer zal worden verricht op basis van een inspanningsverbintenis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Niet akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 195 | Overeenkomst Artikel 1.5 rangorde                  | Aangezien Overeenkomst prevaleert boven de NvI. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook eventuele wijzigingen uit de NvI ten aanzien van de Overeenkomst zullen worden verwerkt in de Overeenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bevestigt. De Overeenkomst prevaleert boven het NvI; het Concept Overeenkomst niet. Pas na ondertekening van Partijen geldt de rangorde genoemd in artikel 1.5 van de Concept Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                       |
| 196 | Overeenkomst Artikel 5.1 Acceptatieprocedure       | Kan Opdrachtgever bevestigen dat de acceptatieprocedure in onderling overleg met Leverancier zal worden afgestemd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1. De concrete acceptatieprocedure wordt tijdens de implementatie met leverancier uitgewerkt, binnen de kaders van overeenkomst, GIBIT en PvE. Opdrachtgever stelt uiteindelijk de criteria vast, maar betreft leverancier bij testbaarheid, planning en verantwoordelijkheden.                                                                                                                   |
| 197 | Overeenkomst Artikel 6.6 SLA                       | Opdrachtgever heeft in de uitvraag aangegeven gebruik te willen maken van Standaardprogrammatuur. Leverancier acht het opleggen van boetes wegens afwijkingen van de overeengekomen serviceniveaus bij Standaardprogrammatuur niet passend. Is Opdrachtgever daarom bereid artikel 6.6 van de Overeenkomst buiten toepassing te verklaren?                                                                                                                                         | Niet akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 198 | Overeenkomst Artikel 8 Aansprakelijkheid:          | De GIBIT 2025 wordt breed toegepast binnen de IT-sector en beoogt een evenwichtige verdeling van de rechten en verplichtingen tussen Opdrachtgever en Leverancier. Leverancier acht de in artikel 8.1 van de Overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidslimiet voor overige schade disproportioneel hoog. Is Opdrachtgever bereid artikel 8.1 van de Overeenkomst buiten toepassing te verklaren en in plaats daarvan de aansprakelijkheidsregeling uit de GIBIT 2025 aan te houden? | Niet akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 199 | Artikel 3.3 GIBIT 2025 Totstandkoming Overeenkomst | Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtgever alle informatie die Leverancier redelijkerwijs nodig heeft om te kunnen bepalen wat het 'beoogd gebruik' is van Opdrachtgever, Leverancier zal verschaffen, ook wanneer Leverancier hier niet expliciet om verzoekt?                                                                                                                                                                                                                | Opdrachtgever verstrekt de informatie waarover zij beschikt en die redelijkerwijs nodig is om het beoogde gebruik vast te stellen. Leverancier heeft daarnaast een eigen onderzoek- en signaleringsplicht en moet tijdig vragen stellen wanneer informatie ontbreekt of onduidelijk is.                                                                                                           |
| 200 | GIBIT artikel 11.8 Indexatie:                      | Leverancier hanteert de indexatieregeling volgens het CPI totaal van CBS (jaarmutatie juli-juli). Indien Leverancier hiervan afwijkt, zal dit uiteindelijk leiden tot een verschil met de prijzen van de software die buiten deze aanbesteding worden aangeschaft. Is Opdrachtgever bereid om het CBS-prijsindexcijfer CPI te accepteren?                                                                                                                                          | Niet akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 201 | Artikel 12 GIBIT garantie                          | Een garantie impliceert dat Leverancier geen beroep kan doen op overmacht. Dit is een wettelijk recht van Leverancier waar Leverancier grote waarde aan hecht. Is Opdrachtgever bereid om de garantie te wijzigen naar 'staat ervoor in dat'?                                                                                                                                                                                                                                      | Bevestigt. De Overeenkomst prevaleert boven het NvI; het Concept Overeenkomst niet. Pas na ondertekening van Partijen geldt de rangorde genoemd in artikel 1.5 van de Concept Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                       |
| 202 | Artikel 19.6 Geheimhouding                         | Is Opdrachtgever bereid om het in artikel 19.6 GIBIT 2025 opgenomen boetebedrag buiten toepassing te laten, gezien Leverancier daarnaast ook aansprakelijk kan worden gesteld voor schade en dus dubbele aansprakelijkheid zou kunnen ontstaan?                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord. De boete heeft een zelfstandige functie die schadevergoeding niet vervangt. Het weghalen van de boete zou de facto de handhaving van de geheimhoudingsplicht uitholven.                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 203 | Gebruik van operationele data voor verbetering                          | Mogen wij gegevens en gebruikersfeedback benutten om de kwaliteit van modellen en adviezen te evalueren en verbeteren? Zo ja, onder welke voorwaarden en welke mate van menselijke beoordeling verwacht opdrachtgever hierbij?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Gebruikersfeedback en gegevens mogen alleen worden gebruikt voor evaluatie en verbetering binnen de opdracht, niet voor eigen doeleinden van leverancier. Voor gebruik zijn een duidelijke grondslag, dataminimalisatie, passende beveiliging en afspraken in DPA en verwerkersovereenkomst nodig. Materieel modelwijzigingen worden gevalideerd en door bevoegde medewerkers beoordeeld voordat zij operationeel worden toegepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 204 | Werken bij uitval of beperkte beschikbaarheid                           | Welke productfunctionaliteit moet beschikbaar blijven wanneer een bronkoppeling of netwerkverbinding tijdelijk uitvalt? Welke informatie of adviezen mogen in zo'n situatie nog worden getoond en welke waarschuwing verwacht opdrachtgever voor de gebruiker?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bij uitval moet de oplossing duidelijk tonen welke bron niet beschikbaar is en hoe oud de laatst ontvangen gegevens zijn. Alleen adviezen die nog verantwoord op actuele en voldoende volledige gegevens kunnen worden gebaseerd, mogen worden getoond; anders wordt geen advies of een expliciet beperkt advies gegeven. De centralist moet altijd kunnen terugvallen op het reguliere proces in GMS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 205 | Gefaseerde ingebruikname                                                | Is een gefaseerde ingebruikname mogelijk, bijvoorbeeld eerst als niet-operationele simulatie, daarna als beslisondersteuning in een pilot en vervolgens als volledige productievoorziening? Welke voorwaarden gelden voor iedere fase?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Ja. Een gefaseerde ingebruikname is mogelijk: eerst simulatie, daarna een gecontroleerde pilot en vervolgens productie. Per fase worden doel, dataset, gebruikersgroep, prestatie-indicatoren, veiligheidsvoorwaarden, acceptatiecriteria en besluitvorming vastgelegd. De eindoplevering moet wel aan het volledige PwE voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 206 | Gebruikersgroepen en rollen                                             | Welke gebruikers gaan met de oplossing werken en welke verschillen in taken, informatiebehoefte en bevoegdheden bestaan er tussen centralisten, functioneel beheerders, leidinggevend en andere betrokkenen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1. De primaire gebruikers zijn meldkamercentralisten. Functioneel beheerders beheren gebruikers, rollen, instellingen, rapportages en logging; leidinggevend en analisten gebruiken rapportages voor evaluatie en verbetering. Taken en bevoegdheden worden via RBAC en Entra ID-groepen gescheiden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 207 | Instelbaarheid door de organisatie                                      | Welke onderdelen van de oplossing moeten door functioneel beheer of centralisten zelf kunnen worden geconfigureerd/ingesteld? Denk hier bijvoorbeeld aan drempelwaarden, wegingen, kaartlagen, waarschuwingen, regionale indelingen en persoonlijke weergavevoorkeuren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. Functioneel beheer moet minimaal rollen, rechten, drempelwaarden, kaartlagen, waarschuwingen, regionale indelingen en rapportages kunnen beheren. Centralisten moeten persoonlijke weergavevoorkeuren en operationeel toegestane filters kunnen aanpassen. Wijzigingen aan algoritmen, broncode of technische platformconfiguratie vallen buiten functioneel beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 208 | Prioriteit van functionele use-cases                                    | Welke use-case is voor de eerste ingebruikname de belangrijkste: Selectie van een eenheid voor een incident, proactief herpositioneren, het realtime herzien van een toewijzing of inzicht in de regionale dekking? Is een gefaseerde invoering van deze use-cases toegestaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Voor de eerste ingebruikname ligt de prioriteit bij ondersteuning van eenheidsselectie en realtime inzicht in regionale dekking. Proactief herpositioneren en herzien van toewijzingen kunnen gecontroleerd worden toegevoegd, mits de integrale functionaliteit binnen de overeengekomen planning wordt opgeleverd. De fasering wordt in het implementatieplan onderbouwd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 209 | Omgaan met ontbrekende of verouderde gegevens                           | Welk gedrag wordt er verwacht van de applicatie wanneer er noodzakelijke gegevens ontbreken, tegenstrijdig zijn of niet (meer) actueel? Moet de oplossing dan: geen advies geven, een advies met waarschuwing tonen of terugvallen op een beperkte berekening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bij ontbrekende, tegenstrijdige of verouderde gegevens moet de oplossing dit zichtbaar melden en de betrouwbaarheid van het advies aangeven. Als een verantwoord advies niet mogelijk is, wordt geen advies gegeven. Een beperkte berekening is alleen toegestaan als duidelijk is welke gegevens ontbreken en de centralist het resultaat verantwoord kan beoordelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 210 | Uitlegbaarheid van advies                                               | Welke informatie moet de centralist bij ieder advies minimaal kunnen zien om het voorstel te begrijpen en verantwoord te beoordelen? Zoals bijvoorbeeld gebruikte gegevens, meegewogen factoren, alternatieve keuzes, onzekerheid, actualiteit en eventueel de gevolgen voor regionale dekking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De centralist ziet bij ieder advies minimaal de voorgestelde eenheid of standplaats, verwachte rijtijd, effect op regionale dekking, gebruikte kerngegevens, actualiteit, belangrijke factoren en eventuele onzekerheden. Ook relevante alternatieven en waarschuwingen bij ontbrekende gegevens moeten zichtbaar zijn. Het advies blijft aanpasbaar en negeerbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 211 | Gewenste ondersteuning van de centralist                                | Wat zijn de beslissingen en/of werkzaamheden van de centralist die primair door de oplossing moeten worden ondersteund? Welke werkzaamheden en/of beslissingen nadrukkelijk niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De oplossing ondersteunt primair selectie van de meest geschikte eenheid, proactieve spreading, inzicht in dekking en heroverneming bij urgentere incidenten. Trage, medische inhoudelijke beoordeling en de uiteindelijke operationele inzetbeslissing blijven buiten de werking van de oplossing en bij de centralist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 212 | Menselijke regie                                                        | Kunt u aangeven welke rol de centralist houdt bij een door de oplossing gegenereerd inzet- of herpositioneringsvoorstel? Neemt de centralist altijd de uiteindelijke beslissing, of mag/moet de oplossing onder bepaalde omstandigheden zelfstandig een eenheid koppelen of een bestaande toewijzing aanpassen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De centralist houdt altijd het eindoordeel. De oplossing genereert inzet- en herpositioneringsvoorstellen, maar koppelt niet zelfstandig een eenheid en wijzigt geen bestaande toewijzing zonder menselijke bevestiging. Het systeem zorgt er wel voor dat eventueel voorstellen direct geaccepteerd dan wel verworpen kunnen worden met zo min mogelijk handelingen, op deze manier kan de centralist de afweging maken het voorstel te volgen of niet om dit daarna dan direct toe te passen. Het systeem zal nooit zelfstandig acteren, centralist blijft eindverantwoordelijk voor de inzet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 213 | Implementatie                                                           | Accepteert Opdrachtgever een gefaseerde implementatie met meetbare prestatie-indicatoren en gecontroleerde livegang?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. Ja. Een gefaseerde implementatie met meetbare prestatie-indicatoren en gecontroleerde livegang is toegestaan. De fasering, beslismomenten, acceptatiecriteria en terugvalscenario's worden in het implementatieplan en acceptatieplan vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 214 | Herleidbaarheid                                                         | Worden bronherleidbaarheid, verificatie van informatie, zichtbare onzekerheden, alternatieve scenario's, menselijke autorisatie en een auditrail expliciet meegewogen bij SG1 en SG3?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja. Bronherleidbaarheid, verificatie, zichtbare onzekerheden, alternatieven, menselijke autorisatie en auditrail sluiten aan op de doelstellingen van SG1 en SG3 en worden meegewogen voor zover zij in de demonstratie en uitwerking concreet worden aangetoond.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 215 | Modulariteit                                                            | Is een modulaire multi-agentoplossing toegestaan, waarbij gespecialiseerde agents informatie analyseren en samenbrengen tot één uitlegbaar advies?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Ja. Een modulaire multi-agentoplossing is toegestaan. De leverancier moet wel aantonen dat de gezamenlijke werking beheerst, veilig en uitlegbaar is, dat de herkomst van informatie traceerbaar blijft en dat uiteindelijk één begriprijkelijk advies aan de centralist wordt aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 216 | Referentie                                                              | Accepteert Opdrachtgever ook een vergelijkbare referentie uit een mission-critical command-and-controlomgeving, waarin AI tijdkritische besluitvorming ondersteunt, als gelijkwaardig aan een 112-referentie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee. De kerncompetentie vraagt specifiek ervaring met hulpdiensten die via 112 bereikbaar zijn, live en historische data, inzetadvies en strategische positionering. Een andere command-and-controlomgeving volstaat alleen als aantoonbaar alle wezenlijke kenmerken gelijkwaardig zijn en Aanbestedende de dienst die gelijkwaardigheid accepteert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 217 | Paragraaf 5.2 – ISO 9001 / NEN 7510, zie ook PwE IBP1, IBV.01 en IBV.05 | In paragraaf 5.2 wordt als geschiktheidseis verwezen naar NEN-EN-ISO 9001 en NEN 7510 (of gelijkwaardig). Kan Aanbestedende dienst bevestigen of certificering van beide normen verplicht is, of dat een aantoonbaar en aantoonbaar functionerend kwaliteits- respectievelijk informatiebeveiligingsmanagementsysteem eveneens voldoet aan deze geschiktheidseis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Beide managementsystemen zijn vereist. Dit mag worden aangebonden met een geldig certificaat, een gelijkwaardig certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig eigen systeem dat de gevraagde onderdelen volledig afdekt. Alleen een lopend certificeringstraject is onvoldoende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 218 | Paragraaf 5.2 – NEN 7510, zie ook PwE IBP1, IBV.01 en IBV.05            | NEN 7510 is specifiek gericht op informatiebeveiliging in de zorg en op organisaties die persoonlijke gezondheidsinformatie beheren of verwerken. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat, indien Opdrachtnemer in het kader van deze opdracht geen persoonlijke gezondheidsinformatie beheert of verwerkt, een informatiebeveiligingsmanagementsysteem conform ISO/IEC 27001 als gelijkwaardig alternatief voor NEN 7510 wordt geaccepteerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. ISO/IEC 27001 kan gelijkwaardig zijn aan NEN 7510 wanneer de scope de aangeboden dienst omvat en aanvullende maatregelen aantoonbaar aansluiten op de zorgcontext en de verwerkte gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 219 | Inschrijvingsleidraad – opdrachtwaarde en prijs                         | In de aankondiging op TenderNed is een geraamde opdrachtwaarde van € 1.000.000 opgenomen. In de inschrijvingsleidraad is deze geraamde opdrachtwaarde niet nader toegelicht. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat € 1.000.000 de geraamde totale opdrachtwaarde betreft voor de volledige potentiële looptijd van de overeenkomst, inclusief alle verlengingsopties? Kan Aanbestedende dienst tevens aangeven of bij de prijsbeoordeling een minimumprijs wordt gehanteerd en, zo ja, wat deze minimumprijs bedraagt?                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aanbestedende Dienst bevestigt dat de in de aankondiging genoemde geraamde opdrachtwaarde van €1.000.000,- (exclusief btw) de geraamde waarde van de opdracht betreft voor de volledige potentiële looptijd van 6 jaar (de initiële looptijd van 1 jaar plus de vijf optionele verlengingsjaren van telkens 1 jaar, conform artikel 11 van Bijlage 9/10), inclusief de verwachte indexatie daarover. Deze raming is indicatief van aard: het betreft een inschatting vooraf, waaraan Inschrijvers geen rechten kunnen ontleen ten aanzien van de daadwerkelijke omvang, afname of waarde van de Opdracht. Aanbestedende Dienst hanteert bij de beoordeling van de inschrijfprijs geen vooraf vastgestelde minimumprijs; wel wordt een inschrijving met een prijs die aanleiding geeft te veronderstellen dat sprake is van een abnormaal lage inschrijving, beoordeeld conform artikel 2.116 Aw (zie paragraaf 6.5.2 van de Inschrijvingsleidraad), waarbij Inschrijver om een toelichting wordt gevraagd alvorens eventueel tot terzijdelegging wordt besloten. |
| 220 |                                                                         | In de kerncompetentie wordt ervaring gevraagd met een AI-systeem dat op basis van live bronnen en historische data inzetverzoeken en adviezen genereert voor de strategische positionering van hulpdiensten die bereikbaar zijn via het 112-nummer.<br><br>Zijn alleen de functionele componenten van het systeem genoeg (verwerking van live databronnen, combinatie met historische data, geautomatiseerd inzet- en positioneringsadvies), of moet je ook ervaring hebben in de specifieke context van het 112-nummer en de hulpdiensten?<br><br>Indien de referentie binnen de 112-keten moet zijn uitgevoerd, kunt u dan toelichten welke aspecten van die context u als niet overdraagbaar beschouwt vanuit vergelijkbare toepassingen in andere domeinen met tijdkritische inzetsturing? | Zie antwoord vraag 185                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |