

Nota van inlichtingen

Vraag	Referentie	Constatering	Impact	Vraag2	Antwoord
	Paragraaf 3.4.2 ("Medewerkers 35-100"); Bijlage E ("50-75 interne medewerkers"); paragraaf 2.1 (van circa 31 fte naar ongeveer 50 in vijf jaar); PvE NFE-005 (40 gelijktijdige gebruikers, opschaalbaar tot 100).	Drie bronnen noemen verschillende aantallen voor het aantal interne medewerkers.	Bepalend voor de licentie-dimensionering, het op- en afschaalmodel en de beheerinspanning.	Kunt u het verwachte aantal interne gebruikers eenduidig aangeven, bij voorkeur als bandbreedte per jaar over de prognosehorizon en dit uitsplitsen naar rol of gebruikerstype met een indicatie per groep?	Het gaat om ongeveer 40 gelijktijdige gebruikers en opschaling in stappen van 10 tot minimaal 100 gelijktijdige gebruikers. Er is een type: gebruiker en beheerder.
1	Paragraaf 3.4.2 (Documenten 100 per zaak; Opslagruimte 5-10 TB); Bijlage E (50-100 documenten per aanvraag; 1-8 TB (NFE-002). Ook laat de aanvraagshistorie genoemd als 100 per zaak en tot circa 800 in 2025; aanvraagprognose circa 1.000 in 2026 tot circa 4.000 in 2030); PvE NFE-002 (1 TB, opschaalbaar tot minimaal 8 TB).	De volume-indicaties zijn onderling niet consistent: het aantal documenten wordt genoemd als 100 per zaak en als 50-100 per aanvraag, en de opslag als 5-10 TB (marktconsultatie) tegenover 1-8 TB (NFE-002). Ook laat de prognose een forse groei zien opichte van de historie, waarvan de onderliggende aannames (waaronder mogelijke nieuwe wettelijke taken, zoals handhaving en toezicht) niet zijn toegelicht.	Bepalend voor de opslag- en capaciteitsdimensionering, het datamodel, de migratie-omvang, de licenties en het op- en afschaalmodel.	Kunt u de volume-indicaties met elkaar in overeenstemming brengen - het gemiddeld aantal documenten per zaak of aanvraag, de benodigde opslag (5-10 TB versus 1-8 TB) en de groeiaannames achter de aanvraagprognose, zodat de oplossing realistisch kan worden gedimensioneerd?	Het PvE is leidend: minimaal 1 TB opslag, uitbreidbaar in stappen van 500 GB tot minimaal 8 TB. Reken voor de huidige dimensionering met 50-100 documenten per aanvraag. De aanvraagprognose is gebaseerd op de historische groei, waarbij het volume ongeveer iedere twee jaar verdubbelde. Nadere onderbouwing staat in de marktconsultatiebijlagen en de presentatie van de inlichtingenbijeenkomst. Dit zal ook opgenomen worden in het Beschrijvend document en/of toegelicht in het PvE.
2	Paragraaf 2.1 (typeringen: melding, adviesverzoek, Woor- of AVG-verzoek, vraag, klacht, bezwaar of beroep; toekomstig handhaving en toezicht); UseCase (deelprocessen Advies en Onderzoek); PvE FE-077 en FE-078 (bewaar- en archiveringstermijnen per dossiertype).	De processen Advies en Onderzoek en de archiveringstermijnen per dossiertype zijn inmiddels beschreven. Nog niet expliciet is of, en hoe, de verschillende aanvraag- of verzoektypen leiden tot verschillende vertrouwelijkheidsniveaus, autorisaties en bewaartermijnen.	Bepalend voor het autorisatie- en vertrouwelijkheidsmodel (inclusief de Chinese walls) en voor het aantal en de complexiteit van de in te richten workflows.	Vershift per aanvraag- of verzoektype het vertrouwelijkheidsniveau, het autorisatiemodel en/of de bewaartermijn, en kunt u dit per type aangeven?	Ja, vertrouwelijkheidsniveau, autorisaties en bewaartermijnen verschillen per zaaktype. De uitwerking per zaaktype is nog niet vastgesteld en wordt tijdens de implementatie als implementatiespecificatie opgeleverd.
3	UseCase (deelprocessen A tot en met D) en ProcesFlow (primaire proces met de deelprocessen Contactcentrum, Advies en Onderzoek); paragraaf 2.1 (doel: triage- en behandelstijd minimaliseren, wachlijsten verkorten). De UseCase vermeldt dat termijnbewaking en rapportages bewust nog buiten beschouwing zijn gelaten.	De processtappen en rollen zijn nu inzichtelijk, maar doorlooptijden, huidige knelpunten en de gewenste verbetering per stap ontbreken nog.	Bepalend om in te schatten welk deel met standaard workflows realiseerbaar is en waar automatisering (waaronder triage) de meeste tijdswinst oplevert.	Kunt u voor ten minste een representatief primair proces per stap de huidige doorlooptijd, de belangrijkste knelpunten en het beoogde verbeterdoel aangeven?	Nee, het Huis verstrekt geen doorlooptijden per processtap. Voor de toekomstige situatie zijn wel de verbeterdoelen vastgelegd: betere archivering, beveiliging, opvolging en termijnbewaking, beveiligde portaalcommunicatie, minder ontkoppelpunten en betere rapportages.
4	Paragraaf 2.2 (stafafdeling met onder meer ICT); paragraaf 3.4.1.1 (Het Huis nu heeft, en welke diensten structureel bij de leverancier worden belegd versus zelf (blijven) worden uitgevoerd).	Er is een globale verdeling aangegeven, maar niet welke interne capaciteit en rollen paragraaf 3.4.1.1 Het Huis nu heeft, en welke diensten structureel bij de leverancier worden belegd versus zelf (blijven) worden uitgevoerd.	Bepalend voor de scope van de dienstverlening, het beheermodel, de SLA en de TCO, en voor de beheerbaarheid door de eigen organisatie op termijn.	Hoe is de huidige beheer- en ondersteuningsorganisatie samengesteld (aantal fte en rollen voor functioneel beheer, applicatiebeheer, DIV/archief en ICT), en kunt u per dienst (onder meer inrichten en wijzigen van workflows, beheer van metadata en templates, gebruikers- en autorisatiebeheer, rapportages, datamigratie, functioneel en technisch beheer, hosting en gebruikersondersteuning) aangeven of u die door de leverancier, zelf of gedeeld wilt laten uitvoeren? Dit eventueel vastleggen in een RACI-verdeling.	Het Huis breidt functioneel beheer uit van 1 naar 2 FTE. Dit beheer richt workflows in, beheert metadata, templates, gebruikers, autorisaties en rapportages en fungeert als intermediair naar de leverancier. De leverancier verzorgt hosting en technisch beheer en levert een turnkey omgeving, migratie en opleiding. De RACI wordt vóór implementatie door leverancier en Huis vastgesteld.
5	PvE NFE-001 (hosting op een eigen (single-tenant) omgeving die niet toegankelijk is voor andere gebruikers); Bijlage C en D (private cloud voor het DMS/Zaaksysteem); eis 14 van het marktconsultatie document (Private Cloud voor het DMS/Zaaksysteem).	NFE-001 eist een single-tenant omgeving, maar niet welke onderscheid tussen een volledig dedicated (single-tenant) infrastructuur en een logisch geïsoleerde tenant binnen een gedeelde omgeving is bepalend, maar niet gemaakt.	Bepalend voor de architectuurkeuze, de hostingopzet, de prijs en de haalbaarheid met marktgangbare (standaard) softwarepakketten.	Wat verstaat u onder single-tenant in NFE-001 - een volledig dedicated infrastructuur, of een logisch en fysiek geïsoleerde tenant met eigen versleuteling binnen een gedeelde omgeving en welk niveau van isolatie is minimaal vereist?	1 Er wordt een geïsoleerde infrastructuurniveau verwacht met logische scheiding tot op netwerkniveau. 2 Tenantdata en tenant-specifieke configuratie moeten logisch en minimaal cryptografisch van andere tenants zijn geïsoleerd. Cross-tenant toegang moet technisch worden verhinderd, ook bij een applicatie- of configuratiefout. Encryptiesleutels moeten per tenant separaat beheerd kunnen worden. Gedeelde onderliggende infrastructuur is waarschijnlijk toegestaan, mits de hiervoor beschreven isolatie aantoonbaar wordt afgedwongen.
6					

	Bijlage D "Selfservice registratie (anoniem naar later persoonsgegevens)"; Bijlage G ("anoniem contact"); eis 19.	"Anoniem contact", "een anoniem account dat later persoonsgegevens krijgt", "pseudonimisering" en "vertrouwelijke behandeling" worden naast elkaar gebruikt, terwijl deze begrippen verschillende technische en juridische consequenties hebben. Een volledig anonieme melder kan bijvoorbeeld geen persoonlijk account met e-mailadres hebben.	Bepalend voor de portaalarchitectuur, het account- en identiteitsmodel en de privacy-inrichting.	Kunt u per begrip aangeven wat u precies bedoelt en welk anonimiteits- of identificatieniveau in welke processtap vereist is?	Er zijn drie gebruiksvormen: (1) anoniem melden via de website zonder account; het Contactcentrum registreert de zaak, (2) als wens anoniem melden via het portaal zonder account en zonder terugkoppeling, en (3) pseudoniem melden via het portaal met een account en beveiligde terugkoppeling. Pseudonieme gegevens mogen later worden vervangen door echte persoonsgegevens, met behoud van het zaaknummer en de historie.
7	Bijlage B en D (klantportaal, self-service, berichtenuitwisseling, statusoverzicht, dossier in portaal); eis 18 en 19.	Het portaal is op hoofdlijnen beschreven, maar de concrete functionaliteit die de melder zelf moet kunnen uitvoeren is niet uitgewerkt.	Bepalend voor het portaalontwerp, de klantreis en de scope van de intake- en portaaltaag.	Welke functionaliteit moet een melder of verzoeker in het portaal zelf kunnen uitvoeren? Wij denken onder meer aan: (a) (semi-)anoniem starten; (b) een aanvraag indienen via e-formulier; (c) documenten of bewijs uploaden; (d) tweezijdig en beveiligd berichten uitwisselen met een behandelaar; (e) de status van de zaak volgen; (f) het eigen (deel)dossier inzien en onderhouden; (g) een melding aanvullen of intrekken; (h) meertalige ondersteuning; (i) notificaties per e-mail. Kunt u per functie aangeven of deze eis dan wel wens is, en de gewenste klantreis van eerste contact tot afronding beschrijven?	De genoemde functionaliteit in het portaal is correct en staat beschreven in de volgende eisen: a) (semi-)anoniem melden in eis FE-058 b) vraag via e-formulier in eis FE-083 c) bestanden uploaden in eis FE-085 d) berichtenuitwisseling in wens FE-205 e) niet expliciet genoemd, valt onder eis FE-085 f) dossier inzien/onderhouden in eis FE-085 g) niet expliciet genoemd, valt onder eis FE-085 h) meertaligheid in wens NFE-039 i) notificaties per e-mail in eis WFL-019 De klantreis wordt verder uitgewerkt in de demo-usecase. Voor niet expliciet gespecificeerde functies kan een voorstel gedaan worden.
8	Bijlage G (AI staat buiten scope) versus eis 24 (AI als aansluit op het doel om toekomstige koppeling voor documentrubricering of triage); paragraaf 2.1 (doel: triage- en behandelstijp minimaliseren).	AI is buiten scope geplaatst, terwijl het expliciet als toekomstige mogelijkheid wordt genoemd en direct aansluit op het doel om triagetijd te verkorten.	AI-ondersteuning kan een substantiele bijdrage leveren aan het gestelde doel; de scopekeuze bepaalt of dit kan worden meegewogen.	Staat u ervoor open AI-ondersteuning (bijvoorbeeld voor triage, classificatie en het samenvatten van dossiers) als optionele wens uit te vragen, mits met harde waarborgen (geen modeltraining op klantdata, verwerking binnen de bestaande beveiligings- en autorisatieomgeving)? AI opnemen als afzonderlijk te prijzen, optionele wens.	Nee, AI maakt momenteel nog geen onderdeel uit van de aanbestedingsscope. Aanbieders mogen de mogelijke toegevoegde waarde wel afzonderlijk toelichten, inclusief waarborgen voor traceerbaarheid, soevereiniteit, vertrouwelijkheid, beveiliging, portabiliteit en onafhankelijkheid van platform en taalmodel.
9				Met de huidige technologische ontwikkelingen is het mogelijk om in een multitenant omgeving eigen beveiligingscertificaten te kunnen gebruiken en daarbij ook de genieten van de voordelen van een multitenant omgeving i.r.t. enkele schaalbaarheidsperiperingen (incl. prijsniveau) t.o.v. een private cloud kunt u aangeven welke eisen/wensen u beoogd na te streven met een private cloud oplossing.	Met private cloud beoogt het Huis aantoonbare isolatie van data en beheer, uitsluitend geautoriseerde toegang, eigen of exclusief beheerste encryptiesleutels en bescherming tegen ongewenste inzage of versterking door derden. Een alternatief is alleen overweegbaar als de aanbieder verifieerbaar aantoonde dat deze doelen minstens gelijkwaardig worden geborgd.
10				Heeft opdrachtgever een voorkeur voor open source software of open-source zaaksystemen? Zo ja, betreft dit een harde eis, een wens of een wegingsfactor binnen de toekomstige aanbesteding?	Dit is nog niet definitief bepaald. Het Huis overweegt open source als wens op te nemen; het wordt vooral nog geen harde eis.
11				Mag de gevraagde oplossing bestaan uit meerdere geïntegreerde componenten, bijvoorbeeld een combinatie van een zaakstelsel, documentmanagementsysteem (DMS), archiveringsvoorziening en portaal, of gaat de voorkeur uit naar één geïntegreerd product?	Ja, dit mag.
12				Welke van de vijf primaire processen moeten bij ingebruikname volledig ondersteund worden en kunt u een nadere toelichting geven op de procescomplexiteit, uitzonderingsituaties en verwachte volumes per proces?	Bij de ingebruikname worden Contactcentrum, Advies en Onderzoek moeten JZ (Woo/AVG) en Kennis & Preventie beschikbaar zijn. De processflows en demo-usecase zijn representatief; nadere uitzonderingen en volumes zijn nog niet gespecificeerd.
13				Hoe moeten de genoemde "Chinese Walls" concreet worden ingevuld? Wordt de scheiding van informatie verwacht op organisatie-, team-, rol-, zaak- of documentniveau?	Data mag zonder groepsidmaatschap niet zichtbaar zijn. Dat geldt ook voor contactgegevens. Duplicatadetectie vindt plaats bij contactcentrum, die wel inzage hebben en toekennen. Dit is van toepassing op o.a. zaken, gekoppelde workflows, personen, contactgegevens en documenten. Zie ook DMS-006, IAM-014 en IAM-015. IAM-016 en IAM-017. Hier beschrijven we de wens om deze scheiding via ABAC in te richten.
14				Welke specifieke eisen gelden voor anonieme en pseudonieme melders, met betrekking tot registratie, authenticatie, communicatie, dossierinzage en gegevensopslag?	1 Eis: de aanvrager kan anoniem melden via Website, buiten portal en zonder account registratie in mijn Hvk. Contactcentrum ontvangt mail en maken de zaak aan. 2a Wens: anoniem melden via portal zonder account registratie in mijn Hvk, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en geen terugkoppeling mogelijk is. 2b Wens: anoniem melden via portal met (tijdelijke) "genummerd" account registratie in mijn Hvk, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en tijdelijke terugkoppeling mogelijk is. 3 Eis: pseudoniem melden via portal met account registratie met definitief nummer in mijn Hvk, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en aanvrager een notificatie in mijnHvk krijgt, die evt mail naar aanvrager stuurt. Een anonieme melding kent geen verplichte persoonsgegevens. Een pseudonieme melding kent (ongeverifieerde/fictieve) persoonsgegevens, bijvoorbeeld een e-mailadres wat speciaal door melder aangemaakt is en niet direct naar zijn persoonsgegevens te herleiden is. Fictieve gegevens moeten later aan te passen zijn naar de echte gegevens, waarna een aanvraag identificeerbaar en herleidbaar is. Het toegekende nummer blijft daarbij gehandhaafd op basis waarvan eerder en later gedeelde data gecoreleerd blijft. Anonieme gebruikers kunnen alleen melden. Pseudonieme gebruikers kunnen alle genoemde portaalfunctionaliteiten gebruiken.
15				Verwacht opdrachtgever een geïntegreerde DMS-oplossing binnen het zaakstelsel, of mag documentmanagement en recordmanagement via een gekoppelde gespecialiseerde DMS-/archiveringsvoorziening worden gerealiseerd?	De technische uitwerking van de oplossing is aan de opdrachtnemer, zolang het functioneel aan alle eisen voldoet. Opdrachtgever wenst DMS, dat ook buiten zaken om te gebruiken is, waarbij workflow optioneel bruikbaar is.
16				Welke bestaande systemen en gegevensbronnen moeten worden geïntegreerd met de toekomstige oplossing, en welke daarvan zijn randvoorwaardelijk voor ingebruikname?	Voor ingebruikname zijn de IAM-koppeling en - indien operationeel - de aansluiting op het Nationaal Archief randvoorwaardelijk. Andere bestaande systemen of gegevensbronnen zijn nog niet als verplichte koppeling gespecificeerd.
17				Welke eisen gelden ten aanzien van de aansluiting op het Nationaal Archief en archiveringsvoorzieningen, inclusief bewaartermijnen, vernietiging en metadatatandaarden?	De oplossing moet voldoen aan de actuele Archiefwet, de geldende selectielijst, MDTO en de eisen FE-009, FE-018, FE-077, FE-078, DMS-033 en NFE-046. Bewaartermijnen, vernietiging en metadata moeten configureerbaar zijn; de nadere inrichting volgt tijdens implementatie.
18				Welke Identity & Access Management-oplossing wordt momenteel gebruikt of voorzien, en welke eisen gelden voor de integratie hiervan?	Het Huis gebruikt een operationele IAM-voorziening met groepsidmaatschappen. De oplossing moet SSO ondersteunen via OpenID Connect en/of SAML 2.0. Nadere gegevens over de identityprovider worden na gunning gedeeld; zie IAM-009 en IAM-010.
19				Welke BIO2-, NIS2- en eventuele aanvullende beveiligingsclassificaties zijn van toepassing op de beoogde oplossing en de te verwerken gegevens?	Er worden geen aanvullende classificaties opgegeven buiten de beveiligingsclassificaties in het PvE. De aanbieder moet aantonen dat aan die uitputtende set eisen wordt voldaan.
20				Welke toekomstige taken of procesuitbreidingen worden verwacht, bijvoorbeeld op het gebied van toezicht en handhaving, en in welke mate moeten deze worden meegenomen in de toekomstige architectuur?	Concrete toekomstige taken zijn nog niet vastgesteld. De architectuur moet daarom nieuwe zaaktypen, rollen, workflows en communicatiekanalen configureerbaar kunnen ondersteunen. De portaal- en API-inrichting moet communicatie met aanvrager, werkgever en zaakbeheerders mogelijk maken en restcommunicatie buiten het systeem beperken tot minder dan 5%.
21				Bij Marktconsultaties zijn wij gewend dat opdrachtgever vaak enkele leveranciers uitnodigt voor een 1 op 1 gesprek/toelichting. Hiervan zijn wij ook voorstander. In de planning zien wij dit echter niet opgenomen. In hoeverre gaat deze wel plaatsvinden? En indien deze niet plaatsvindt, kun u onderbouwd toelichten waarom u dit niet wenst?	Verdiepende gesprekken zijn niet als vaste stap gepland. Indien daaraan behoefte bestaat, kan het Huis gesprekken organiseren met inachtneming van transparantie en gelijke behandeling.
22				Op basis van welke criteria wordt tijdens de triage beslist of een zaak behandelbaar is of niet? (Marktconsultatiedocument 2.1)	Triage vindt plaats op configureerbare businessregels, waaronder de werknemersrelatie en het maatschappelijk belang in plaats van uitsluitend het individuele belang. De volledige criteria worden in de procesuitwerking vastgelegd.
23				Kan Hvk inzicht geven in de huidige omvang van de wachtlijsten/achterstanden en de gerealiseerde doorlooptijden per zaaktype melding, advieszoek, Woo/AVG-verzoek, vraag, klacht, bezwaar/beroep? Zijn er al streef- of wettelijke termijnen per zaaktype vastgesteld waaraan het nieuwe systeem moet bijdragen? (Marktconsultatiedocument 2.1)	Het Huis verstrekt in deze marktconsultatie geen actuele wachtlijst- en doorlooptijdscijfers. Publieke historische informatie staat in de jaarverslagen. Wettelijke en interne termijnen moeten configureerbaar zijn en het systeem moet termijnbewaking en signalering ondersteunen; de termijnen per zaaktype worden tijdens implementatie gespecificeerd.
24				Wordt er al gebruik gemaakt van een DMS en zo ja welke? (Marktconsultatiedocument)	Nee, er wordt nog geen DMS gebruikt. Bestanden worden via netwerkmappen gedeeld en voor een deel via het huidige zaakstelsel.
25				Het marktconsultatiedocument noemt als voorgenomen eis een Private Cloud voor het DMS/zaakstelsel, met portaaltoegang via Public Cloud/Internet (par. 3.3.1, punt 14). Kan Hvk bevestigen dat Public Cloud-hosting (bijvoorbeeld Azure Cloud) en Rijkscloud niet worden overwogen als hostingoptie voor het DMS/zaakstelsel zelf? Kan Hvk daarnaast aangeven of een hybride variant is toegestaan, waarbij het DMS/zaakstelsel in een Private Cloud draait, maar SharePoint Online en/of overige Microsoft 365-diensten (Word, Excel e.d.) worden gebruikt voor kantoorautomatisering, documentbewerking of -opslag, al dan niet in combinatie met on-premises voorzieningen? (Marktconsultatiedocument 3.3.1, punt 14)	Public cloudhosting door een provider die onder niet-Europese wetgeving kan vallen, is in beginsel niet toegestaan. Een hybride of public-cloudvariant kan alleen worden overwogen als de aanbieder verifieerbaar aantoonde dat data uitsluitend binnen de EER wordt verwerkt en dat ongewenste inzage en versterking door derden zijn uitgesloten.
26				Eis 10 in paragraaf 3.3.1 vraagt toegang tot en binnen het zaakstelsel op basis van een IAM-koppeling voor account en rollen. Beschikt Hvk al over een vastgestelde identity provider en een federatief protocol (bijvoorbeeld Microsoft Entra ID, ADFS of Keycloak met SAML 2.0 of OpenID Connect/OAuth 2.0) waarop moet worden aangesloten, en is deze voorziening al operationeel of onderdeel van een separaat, nog te starten traject? (Marktconsultatiedocument 3.3.1, punt 10)	De voorziening is al operationeel. De details zullen na gunning gedeeld worden met aanbieder. Zie voor eisen aan integratie IAM-009 & IAM-010.
27				Volgens paragraaf 3.3.1 van het marktconsultatiedocument is het aanvraag- en behandelproces zeer gestructureerd met vaste stappen, terwijl voor Kennis & Preventie en de ondersteunende processen het workflow-aspect minimaal is en vooral documentmanagement met versiebeheer en flattering belangrijk zijn. Kan Hvk bevestigen dat deze karakterisering klopt, en zo ja, voor welk deel van het totale aanvraagvolume (percentage of aantal per jaar) het sterk gestructureerde, workflowgedreven proces geldt versus het meer documentgerichte proces? (Marktconsultatiedocument 3.3.1). Staat Hvk ervoor open om stappen als 'flattering' expliciet mee te nemen in het zaakproces of moet dit apart blijven?	De karakterisering klopt: de primaire processen zijn workflowgedreven, terwijl Kennis & Preventie meer documentgericht werkt. Het volumedeel per type is niet beschikbaar. Flattering mag onderdeel zijn van de standaardworkflow, mits deze configureerbaar is.
28				Wat zijn de verbeteringen die men in een nieuw zaakstelsel wil realiseren en wat met het huidige product niet wordt bereikt? (Bijlage B productvisie)	Archivering (bij intake en verjaring), beveiliging, opvolging, termijnbewaking, berichtenuitwisseling via portal (geen mail), vermindering van ontkoppelpunten, rapportages).
29					

	Kan HvK aangeven wat binnen dit project moet worden gerealiseerd op het gebied van rapportage, trendanalyse en inzicht in data? Welke concrete managementinformatie, KPI's en strategische inzichten moeten bij de initiële ingebruikname beschikbaar zijn? Kan tevens worden toegelicht welke anonimiserings- en aggregatieregels gelden en of FE-076 ziet op reguliere ad-hoc rapportages en filtering, dan wel ook op semantische analyse van ongestructureerde documenten en data-science functionaliteit? Mag hiervoor een geïntegreerde BI-component worden ingezet en is aansluiting op een bestaand datawarehouse voorzien? Bijlage D Architectuur toont operationele dashboards, managementrapportages en data-analyse als vast onderdeel van de architectuur, terwijl Bijlage G 'zelf rapportages maken' en 'uitgebreide rapportages' in de wensen-schil plaatst; kan HvK aangeven welk deel hiervan bij initiële ingebruikname noodzakelijk is (eis) en welk deel een latere uitbreiding (wens) betreft? (Marktconsultatiedocument, Bijlage D Architectuur, Bijlage G, PvE eisen die gaan over 'rapportages'.	Bij ingebruikname moet eenvoudige analyse op gestructureerde en ongestructureerde data mogelijk zijn, inclusief door gebruikers te maken ad-hocrapportages. De aanbieder beschrijft de beschikbare functionaliteit; hierop wordt gewogen. KPI's, anonimiserings- en aggregatieregels, een BI-component en een datawarehouse zijn nog niet nader gespecificeerd.
30	Bijlage G (Programma van eisen samenvatting) toont een schillenmodel met een kern van eisen (noodzakelijk), een schil van wensen (gemak) en een buitenste schil met onderdelen die buiten scope zijn (onder meer AI, mindmapping, I-wijzer, CRM, HR-systeem en financieel systeem). 1 Kan HvK bevestigen dat deze schillenindeling ook de prioritering/fasering bepaalt, in die zin dat de eisen-schil bepalend is voor de initiële livings, de wensen-schil in latere increments wordt gerealiseerd, en de buiten-scope-schil geen onderdeel is van dit project (ook niet als toekomstige koppeling)? 2 Zo nee, welke roadmap of planning voorziet HvK dan voor de wensen- en buiten-scope-schil? (Bijlage G)	De schillenindeling wordt nu gebruikt voor onderscheid van eisen, wensen en buiten scope. Deze verdeling geeft geen prioritering of fasering aan. Buiten-scopeonderdelen maken geen deel uit van deze opdracht.
31	Paragraaf 3.4.3 van het marktconsultatiedocument noemt 5 primaire en 20 ondersteunende processen die bij ingebruikname beschikbaar moeten zijn. Het overzicht in Bijlage F Processen toont echter 7 'la'-processen in de categorie Primaire en een optelling die niet uitkomt op 20 voor de overige categorieën (Algemeen, Automatisering, Financiën, Huisvesting, Informatievoorziening, Organisatieontwikkeling, Personeel). Kan HvK deze aantallen met elkaar in overeenstemming brengen en, voortuitlopend op een eventuele aanbesteding, een volledige lijst van de primaire en ondersteunende processen per categorie verstrekken? (Marktconsultatiedocument 3.4.3; Bijlage F Processen)	De genoemde aantallen zijn indicatief en worden niet als exacte scopebasis gehanteerd. Voor de aanbesteding zijn de opgelieverde processflows en usecases leidend. De leverancier moet een transparant prijmodel bieden voor aanvullende workflows en templates. Een definitieve volledige proceslijst wordt vóór implementatie vastgesteld.
32	In FE-001 en FE-002 wordt gevraagd om alle documentbeheer- en workflowfaciliteiten die van een DMS respectievelijk workflowapplicatie mogen worden verwacht. Deze formulering is niet objectief afgebakend. Kan HvK bevestigen dat uitsluitend de afzonderlijk in het PvE opgenomen eisen en wensen bepalend zijn voor beoordeling en acceptatie, en dat uit FE-001 en FE-002 geen aanvullende, niet-gespecificeerde functionaliteit kan worden afgeleid? (PvE FE-001 en FE-002)	Nee. FE-001 en FE-002 blijven gelden als algemene eisen aan een volwaardig COTS-DMS en een workflowapplicatie. De afzonderlijke eisen en wensen concretiseren deze basis, maar zijn niet bedoeld als uitputtende opsomming van alle standaardfunctionaliteit.
33		
34	1 Verwacht HvK dat alle gevraagde functionaliteit door één product geleverd wordt, 2 of is een geïntegreerde best-of-breedoplossing toegestaan waarbij bijvoorbeeld zaakmanagement, DMS/RMA, portaal, digitale ondertekening, WOO-lakken en kennismanagement door afzonderlijke, geïntegreerde componenten worden ingevuld? 3 Kan HvK bevestigen dat een eis als volledig afgedekt geldt wanneer deze via een geïntegreerde component beschikbaar is en de inschrijver integraal verantwoordelijk is voor de werking?	1 HvK verwacht niet dat alla gevraagde functionaliteit door één product geleverd worden 2 een geïntegreerde best-of-breedoplossing is toegestaan, waarbij bijvoorbeeld zaakmanagement, DMS/RMA, portaal, digitale ondertekening, WOO-lakken en kennismanagement door afzonderlijke, geïntegreerde componenten worden ingevuld. 3 Het HvK bevestigt, dat een eis als volledig afgedekt geldt, wanneer deze via een geïntegreerde component beschikbaar is en de inschrijver integraal verantwoordelijk is voor de werking
35	Aansluitend op de vorige vraag: als het digitaal verzamelen, voorlatken, reviewen en definitief lakken van WOO-documenten via een gespecialiseerde, geïntegreerde WOO-component mag worden ingevuld, welke documentformaten en maximale dossieromvang moet deze component ondersteunen?	Het Huis verwacht standaard documentformaten, die door Office ondersteund worden. Er is geen maximale dossieromvang gedefinieerd. De aanbieder moet aangeven welke formaten en dossiergroottes worden ondersteund en welke beperkingen mogelijk gelden.
36	Beschikt HvK al over een voorziening voor digitale ondertekening waarmee moet worden geïntegreerd? Zo nee, verwacht HvK dat de leverancier hiervoor een aanpak vertrouwensdienst of ondertekeningcomponent aanleedt? Voor welke documenttypen en rollen is een geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekening vereist en wanneer volstaat een systeemgebonden akkoord met audittrail? (PvE FE-112 en WFL-013)	Er is geen voorziening aanwezig voor digitale ondertekening. Een digitale handtekening (FE-112) is een wens. Een systeemgebonden akkoord (WFL-013) is een eis. Ondertekening hoeft niet gebonden te zijn aan specifieke rollen. Beperkingen aan ondersteunde documenttypen voor digitale ondertekening dienen door aanbieder beschreven te worden.
37	Behoren het externe portaal, de triagetoed, e-formulieren, de publieke kennisbank/FAQ en beveiligde berichtenuitwisseling allemaal tot de initiële implementatiescope? Kan HvK per onderdeel aangeven welke functionaliteit bij ingebruikname gereed moet zijn, welke authenticatiemiddelen moeten worden ondersteund en of aansluiting op bestaande website-, CMS- of formulierenvoorzieningen is toegestaan?	Bij ingebruikname zijn e-formulieren, portaal, workflowmanagement en DMS vereist. Triage en kennisbank mogen later worden gerealiseerd. Het portaal staat zelfstandig en wordt via URL aan de bestaande website gekoppeld, een technische CMS- of formulierenkoppeling is niet vereist. De authenticatiemiddelen volgen uit IAM-009 en IAM-010.
38	FE-114, FE-121, FE-152, FE-198 en FE-199 introduceren naast zaakbehandeling ook leveranciersmanagement, stakeholdermanagement, FAQ-beheer en een communicatiekalender. Kan HvK bevestigen welke van deze ondersteunende processen onderdeel zijn van de initiële scope en welke als toekomstige uitbreidingsmogelijkheid worden beschouwd?	Bij initiële ingebruikname worden leveranciersmanagement, stakeholdermanagement, FAQ-beheer en de communicatiekalender buiten het zaaksysteem (bijvoorbeeld via Excel) ondersteund, en pas in een latere fase als wens in het systeem zelf ingericht.
39	Paragraaf 3.4.1.1 noemt een productdemonstratie en een proof of concept met productiesaken, inclusief NoGo/Go-planning en nazorg. Is deze validatie/PoC voorziening voldoende (bijvoorbeeld als onderdeel van de aanbestedingsprocedure) of na gunning als onderdeel van de implementatie, en wat is de beoogde omvang (aantal zaken, welke deelprocessen)? (Marktconsultatiedocument 3.4.1.1)	Een productdemonstratie kan onderdeel worden van de beoordeling vóór gunning. De vorm, timing en omvang van de PoC zijn nog niet vastgesteld en worden in de aanbestedingsdocumenten nader beschreven.
40	Is een operationele rechtstreekse koppeling met het e-Depot van het Nationaal Archief bij initiële ingebruikname vereist, of volstaat ondersteuning van MUTO en de geldende metadata- en exportstandaarden, zodat de koppeling later kan worden gerealiseerd? Heeft HvK al een aansluitprofiel en afspraken met het Nationaal Archief en welke partij is verantwoordelijk voor het aansluit- en acceptatietraject?	Een operationele koppeling met het Nationaal Archief bij ingebruikname is het uitgangspunt. Als het Nationaal Archief nog niet beschikbaar is, mag deze als afzonderlijk geprijde nalevering worden gerealiseerd. Tot die tijd moet de oplossing MUTO en de geldende export- en metadatastandaarden ondersteunen. Verantwoordelijkheden voor aansluiting en acceptatie worden vóór implementatie vastgelegd.
41	Welke vastgestelde selectielijst(en) zijn op HvK van toepassing en zijn deze reeds vertaald naar categorieën, bewaartermijnen, aanvangsmomenten en uitzonderingsregels? Moet vernietiging volledig automatisch plaatsvinden of is altijd menselijke beoordeling en goedkeuring vereist? (PvE FE-018, DMS-033 en NFE-046)	Ja, er is een selectielijst, maar er komt een update. De geldende selectielijst wordt beschikbaar gesteld voor implementatie. De selectielijst wordt vertaald naar archiveringsstructuur. Vernietiging vindt semi-automatisch plaats na goedkeuring bevoegde medewerker.
42	Kan HvK het gewenste autorisatiemodel voor de Chinese Walls nader beschrijven, inclusief afdelingen, rollen, uitzonderingen en informatie die volledig onzichtbaar moet zijn? Betreft FE-134 dat gebruikers buiten afdeling X ook niet via zoekresultaten, rapportages, auditinformatie, contactgegevens, duplicaatdetectie of technische metadata mogen kunnen afleiden dat een persoon of dossier bij afdeling X bekend is? Gelten deze beperkingen ook voor functioneel en technisch beheerders? (PvE IAM-014, FE-123, FE-130 en FE-134)	Zonder groepsidmaatschap zijn zaken, documenten en contactgegevens niet zichtbaar, ook niet via zoeken of rapportages. Het Contactcentrum mag voor registratie, duplicaatdetectie en routing breder inzicht hebben. Functioneel beheerders kunnen via hun beheeraccount rechten toekennen en hebben daarmee toegang; technische beheerders mogen geen inhoudelijke toegang hebben tenzij dit expliciet is geautoriseerd.
43	Kan HvK nader definiëren wat onder anonieme en pseudonieme communicatie wordt verstaan? Moet een persoon zonder account veilig vervolggcommunicatie kunnen voeren, documenten kunnen uitwisselen en later eventueel zijn identiteit bekendmaken? Moet HvK technisch niet in staat zijn de identiteit te achterhalen, of gaat het om afscherming voor specifieke medewerkers en afdelingen?	1 Eis: de aanvrager kan anoniem melden via Website, buiten portal en zonder account registratie in mijn HvK. Contactcentrum ontvangt mail en maken de zaak aan. 2a Wens: anoniem melden via portal zonder account registratie in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en geen terugkoppeling mogelijk is. 2b Wens: anoniem melden via portal met (tijdelijke) 'genummerd' account registratie in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en tijdelijke terugkoppeling mogelijk is. Deze wens is nog niet opgenomen in het PvE en zal toegevoegd worden. 3 Eis: pseudoniem melden via portal met account registratie met definitief nummer in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en aanvrager een notificatie in mijnHvK krijgt, die eventueel mail naar aanvrager stuurt. Een anonieme melding kent geen verplichte persoonsgegevens. Een pseudonieme melding kent (ongeverifieerde/fictieve) persoonsgegevens, bijvoorbeeld een e-mailadres wat speciaal door melder aangemaakt is en niet direct naar zijn persoonsgegevens te herleiden is. Fictieve gegevens moeten later aan te passen zijn naar de echte gegevens, waarna een aanvraag identificeerbaar en herleidbaar is. Het toegekende nummer blijft daarbij gehandhaafd op basis waarvan eerder en later gedeelte data gecorreleerd blijft. Anonieme gebruikers kunnen alleen melden. Pseudonieme gebruikers kunnen alle genoemde portaalfunctionaliteiten gebruiken.
44	Hoe verhouden anonieme of pseudonieme indeling in stap A1 en het vastleggen van een contactpersoon met een uniek nummer in stap A2 zich tot elkaar? Moet een anonieme aanvrager een account kunnen gebruiken zonder dat HvK de identiteit kent? Hoe moet een later bekendgemaakte identiteit worden gekoppeld aan het bestaande verzoek of dossier, zonder verlies van historie en met behoud van de oorspronkelijke anonimiteitsstatus en autorisaties? (Usecase A1, A2 en hoofdstuk 5, onderwerp Privacy)	1 Eis: de aanvrager kan anoniem melden via Website, buiten portal en zonder account registratie in mijn HvK. Contactcentrum ontvangt mail en maken de zaak aan. 2a Wens: anoniem melden via portal zonder account registratie in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en geen terugkoppeling mogelijk is. 2b Wens: anoniem melden via portal met (tijdelijke) 'genummerd' account registratie in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en tijdelijke terugkoppeling mogelijk is. 3 Eis: pseudoniem melden via portal met account registratie met definitief nummer in mijn HvK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en aanvrager een notificatie in mijnHvK krijgt, die evt mail naar aanvrager stuurt. Een anonieme melding kent geen verplichte persoonsgegevens. Een pseudonieme melding kent (ongeverifieerde/fictieve) persoonsgegevens, bijvoorbeeld een e-mailadres wat speciaal door melder aangemaakt is en niet direct naar zijn persoonsgegevens te herleiden is. Fictieve gegevens moeten later aan te passen zijn naar de echte gegevens, waarna een aanvraag identificeerbaar en herleidbaar is. Het toegekende nummer blijft daarbij gehandhaafd op basis waarvan eerder en later gedeelte data gecorreleerd blijft. Anonieme gebruikers kunnen alleen melden. Pseudonieme gebruikers kunnen alle genoemde portaalfunctionaliteiten gebruiken.
45		

	DMS-020 en FE-193 verlangen dat alle gegevens en functionaliteit via een open API toegankelijk zijn. 1 Kan HvK bevestigen dat dit betrekking heeft op alle voor integratie relevante gegevens en bedrijfsfuncties, en niet op iedere gebruikersinterface, beheer- of technische functie van de applicatie en onderliggende standaardcomponenten? 2 Kan HvK tevens aangeven welke koppelingen bij initiële ingebruikname verplicht (MUST) zijn, welke als toekomstige wens worden beschouwd? 3 welke partij verantwoordelijk is voor beschikbaarheid, documentatie, testomgevingen en aanpassingen aan de zijde van de te koppelen systemen? (PvE FE-109, FE-189, FE-190, FE-193, DMS-020 en WFL-014)	Ja, de eisen zien op alle integratierelevante gegevens en bedrijfsfuncties, niet op iedere technische of beheerfunctie. IAM en, indien operationeel, het Nationaal Archief zijn bij ingebruikname verplicht. FE-193 is een wens voor bredere API-aansturing. De verantwoordelijke IAM-partij wordt na gunning bekendgemaakt; documentatie voor het Nationaal Archief is publiek beschikbaar. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eigen API-documentatie en testvoorzieningen.
46	FE-172 verlangt full-text zoeken over alle tekstvelden, metadata en documentinhoud. Kan HvK aangeven welke document- en bestandsformaten inhoudelijk doorzoekbaar moeten zijn en of dit ook geldt voor gescande documenten en bijlagen in e-mails?	Full-text zoeken moet alle tekstvelden, metadata en documentinhoud omvatten van reguliere bestandsformaten: in Office beschikbare formaten (o.a. DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, ODT, ODS, ODP, RTF), PDF, tekstbestanden (o.a. TXT, CSV, TSV, XML, JSON), email-bestanden (o.a. EML, MSG), markup (HTML, XHTML, Markdown, AsciiDoc), afbeeldingen met (OCR-)metadata (TIFF, PNG, JPG, GIF), audio- en videobestanden (MP4, AVI, MOV, MP3, WAV). Atbeeldingen of gescande documenten waar geen OCR op toegepast is hoeven inhoudelijk niet doorzoekbaar te zijn.
47		
48	Omdat aard, omvang en kwaliteit van de brongegevens bepalend zijn voor prijs, planning en risico: kan HvK vóór de aanbesteding inzicht geven in de te migreren gegevens: aantallen dossiers, documenten en mailboxen, totaalvolume, bestandstypen, mapstructuren, e.d.?	De exacte migratieomvang en datakwaliteit zijn nog niet vastgesteld. Het Huis onderzoekt eerst de exportmogelijkheden van het huidige systeem en laat zo mogelijk een verifieerbare migratieanalyse uitvoeren. Als dat vooraf niet lukt, moet de aanbieder een afzonderlijk geprijsde analyse en een staffelprijs voor uitvoering aanbieden, met vooraf opgegeven tarieven.
49	Onder welke omstandigheden gelden de responstijden van twee seconden en de INP van 0,3 seconde, waaronder aantallen gelijktijdige gebruikers, datavolume, documentomvang, netwerkverbinding en type handling? Kan worden bevestigd dat langlopende zoekopdrachten, rapportages, uploads en afhankelijkheden van externe koppelingen hiervan zijn uitgezonderd, mits de gebruiker voortgangsfeedback ontvangt? (PvE NFE-010 en NFE-036)	Schermen moeten binnen twee seconden worden getoond en iedere schermactie moet binnen 0,3 seconde feedback geven. Bij een langlopende actie mag die feedback bestaan uit een voortgangsindicator. Er zijn geen expliciete uitzonderingen voor zoeken, rapportages, uploads of koppelingen opgenomen. Zie andere non-functionele eisen voor de omstandigheden. Bijvoorbeeld NFE-009 voor gelijktijdige gebruikers, NFE-002 voor datavolume. Langlopende zoekopdrachten/rapportages/uploads en externe koppelingen zijn uitgezonderd mits voortgang getoond wordt, zoals beschreven in de toelichting bij NFE-010.
50	1 Kan HvK de verplichtingen die 'op eigen kosten' of 'zonder extra/aanvullende kosten' moeten worden uitgevoerd naar begrepen? Kan worden bevestigd dat reguliere productinformatie en een standaardexport zijn inbegrepen, maar dat aanvullende DPIA-workshops, maatwerk-anonimisering, frequente omgevingskopieën, conversies en begeleiding van een opvolgend leverancier als aanvullende dienstverlening mogen worden aangeboden? 2 Kan daarnaast worden bevestigd dat ISO 27001 met periodieke onafhankelijke penetratietesten als gelijkwaardig bewijs kan gelden aan SOC 2 Type 2 of ISAE 3402 Type 2? (PvE, o.a. NFE-019)	1) NFE-019 beschrijft acceptatie-omgeving. Implementatiekosten (DPIA-workshops, maatwerk-anonimisering, frequente omgevingskopieën, conversies en begeleiding van een opvolgend leverancier) worden inclusief geacht. De vaste kosten en reguliere kosten om deze omgeving representatief (naloop van testomgeving met releases en voorloper met geanonimiseerde data van productie) te houden worden inclusief geacht. Speciale ad hoc wensen zijn niet voorstelbaar en exclusief geacht, dus tegen meerkosten. Tarieven dienen op voorhand wel te worden vermeld. 2) ISO 27001 is eis (SB-003). Penetratietesten zijn in SB-025 als acceptabel alternatief voor SOC 2 Type 2 of ISAE 3402 Type 2 gesteld.
51	FE-062 verlangt dat medewerkers gelijktijdig in dossiers en documenten kunnen werken. Wordt voor documenten daadwerkelijke gelijktijdige co-authoring in Word, Excel en PowerPoint verlangd of volstaat versiebeheer met in- en uitzekken? Mag hiervoor gebruik worden gemaakt van Microsoft 365 en SharePoint Online, en zo ja, over welke licenties beschikt HvK en welke eisen gelden voor de opslaglocatie en gegevenswisseling met deze diensten? (PvE FE-025, FE-027, FE-062 en DMS-037)	Gelijktijdig co-authoren is de voorkeurswens; versiebeheer met in- en uitzekken is het alternatief. Gebruik van Microsoft 365 of SharePoint Online is alleen overweegbaar als aantoonbaar aan de isolatie-, soevereiniteits- en continuïteitseisen wordt voldaan. Beschikbare licenties zijn nog niet gespecificeerd.
52	Kan HvK voor de beschikbaarheids- en uitwijlvorzieningen de vereiste RTO en RPO, back-upfrequentie, bewaartermijnen, hersteltestfrequentie en voorwaarden voor activering van de uitwijkomgeving specificeren? Wordt de beschikbaarheid van 99,7% uitsluitend gemeten over de door de leverancier beheerste componenten en worden storingen in externe voorzieningen, koppelingen en het netwerk van HvK buiten de berekening gehouden? (PvE NFE-006 t/m NFE-008, NFE-045, SB-016 en SB-017)	Eis wordt gesteld aan aanbiedercomponenten. Zie SB-014 voor RPO, backup-frequentie en bewaartermijn. Zie SB-015 voor hersteltestfrequentie. RTO volgt uit beschikbaarheidsreis NFE-006 die 99,7% beschikbaar per maand stelt, oftewel maximaal 2 uur 11 minuten en 29 seconden onbeschikbaar binnen gespecificeerde kantoorjaren. Activering van uitwijk zal in overleg plaatsvinden. Storingen in voorzieningen niet door leverancier beheerst zullen niet meegenomen worden in beschikbaarheidsmeting.
53	In hoeverre hecht HvK bij de uiteindelijke aanbesteding waarde aan aantoonbare ervaring en bewezen best practices met zaak- en procesmanagementsoplossingen binnen de Rijksoverheid? NFE-040 en NFE-041 verlangen aantoonbaar succesvolle implementaties van de systeemseisen en minimaal drie implementatereferenties. In meerdere eisen wordt verlangd dat functioneel beheerders zelfstandig datamodellen, velden, schermen, workflows, statussen, documentmetadata en autorisatieregels kunnen configureren en configuratie tussen omgevingen kunnen overzetten (PvE FE-106, FE-133, FE-166, DMS-044, WFL-006, IAM-017 en NFE-035). Kan HvK aangeven welke wijzigingen zonder tussenkomst van de leverancier uitvoerbaar moeten zijn en welke technische kennis van beheerders mag worden verwacht?	We hechten veel waarde aan aantoonbaar succesvolle vergelijkbare implementaties. Dat hoeft niet binnen de Rijksoverheid te zijn. Het hoeven ook niet alleen zaak- en procesmanagementsoplossingen te zijn.
54	Kan HvK de gewenste documentverwerkingsketen nader beschrijven voor scannen, OCR, indexeren, samenvoegen en opsplitsen van PDF-bestanden? (PvE FE-101, FE-102, FE-137 en DMS-010). Welke scanners of scanvoorzieningen worden gebruikt, welke bestandsformaten en maximale bestandsgroottes moeten worden ondersteund en moet OCR ook handschrift, tabellen of meerdere talen herkennen? Mag deze functionaliteit via een geïntegreerde documentcomponent worden geleverd?	De usecase wordt uitgebreid met scannen, OCR, archiveren, samenvoegen en splitsen. Momenteel gebruikt het Huis alleen scan-to-email. Er zijn nog geen verplichte scannerconfiguraties, maximale bestandsomvang of OCR-eisen voor handschrift, tabellen en talen vastgesteld. De aanbieder moet ondersteunde formaten, limieten en slimmere scan-naar-dossierscripties beschrijven; een geïntegreerde component is toegestaan.
55	Kan HvK de gebruikersgroepen en uitgangspunten voor dimensionering en prijsstelling verstrekken, waaronder het verwachte aantal interne gebruikers per gebruikersgroep, gelijktijdige gebruikers, functioneel beheerders, externe portaalgebruikers, dossiers per jaar, documenten per dossier, jaarlijkse opslagverbruik en verwachte groei? Hoe moet de eis van dynamisch toewijsbare licenties worden geïnterpreteerd: named, concurrent of een andere licentievorm? Wij merken daarbij op dat de marktconsultatiedocumentatie verschillende medewerkersaantallen noemt (circa 31 fte, groeiend naar ongeveer 50 fte in vijf jaar, in paragraaf 2.1; 35-100 medewerkers in paragraaf 3.4.2; en 50-75 interne medewerkers in Bijlage E). Kan HvK deze aantallen nader duiden, bijvoorbeeld als fte versus medewerkers, verschillende gebruikersgroepen, of een groeiend scenario over verschillende jaren? (Marktconsultatiedocument 2.1, 3.4.2; Bijlage E; PvE NFE-002, NFE-005 en NFE-009). In de recente M5 Teams informatiesessie werd gesproken over 30 FTE groeiend naar 50 FTE. Kunnen we hiervan uitgaan?	Voor dimensionering is het PvE leidend: minimaal 1 TB opslag, uitbreidbaar per 500 GB tot minimaal 8 TB, en 40 gelijktijdige gebruikers, opschaalbaar per 10 tot minimaal 100. HvK heeft circa 40 medewerkers, waarvan circa 32 intern en een flexibele schil. Concurrent/floatende licenties zijn toegestaan; dynamisch afgekende named licenses zijn een alternatief. Externe gebruikers mogen geen of slechts beperkte licentiekosten veroorzaken. Overige volumeopgaves zijn niet gespecificeerd en moeten via staffels worden geprijsd.
56	Het marktconsultatiedocument noemt een overeenkomst voor de periode van 10 jaar die door de opdrachtgever tussentijds opzeggbaar is na 36 maanden (par. 3.4.2). Kan HvK aangeven onder welke voorwaarden of op basis van welke evaluatiecriteria van dit tussentijdse opzegrecht gebruik zou worden gemaakt, of hier een opzeggvergoeding tegenover staat, en of dit opzegrecht van toepassing is op de gehele overeenkomst (licenties, beheer en eventuele deellovereenkomsten met onderaannemers) of op onderdelen daarvan? (Marktconsultatiedocument 3.4.2)	Wij hebben geen specifieke voorwaarden of evaluatiecriteria verbonden aan het tussentijdse opzegrecht. Wij kunnen de overeenkomst na 36 maanden tussentijds opzeggen, indien wij daartoe aanleiding zien. Voor het uitoefenen van dit opzegrecht hoeft geen specifieke reden of vooraf vastgesteld evaluatiemoment aanwezig te zijn. Aan het tussentijds opzeggen van de overeenkomst is geen opzeggvergoeding voor de opdrachtnemer verbonden. Een dergelijke vergoeding is bij een overeenkomst met een tussentijds opzegrecht van de opdrachtgever niet gebruikelijk. Het tussentijdse opzegrecht geldt voor de gehele overeenkomst. Dit betekent dat wij de overeenkomst als geheel kunnen opzeggen, waaronder de licenties, het beheer en eventuele deellovereenkomsten met onderaannemers die onderdeel uitmaken van de uitvoering van de overeenkomst.
57	In de usecase worden de deelprocessen Aanvraag, Contactcentrum, Advies en Onderzoek als vier opvolgende deelprocessen beschreven. Kan HvK verduidelijken of deze deelprocessen binnen één doorlopende zaak met één zaak- of dossiernummer worden uitgevoerd, of dat bij overdracht naar Advies en/of Onderzoek nieuwe, onderling gerelateerde zaken of dossiers worden aangemaakt? Welke informatie, documenten, metadata, autorisaties, termijnen en auditgegevens moeten daarbij worden overgenomen of juist afgeschermd? (Usecase hoofdstuk 1 en hoofdstuk 4, onderdelen A t/m D)	Iedere aanvraag start als één primaire zaak bij het Contactcentrum en wordt daarna door één afdeling behandeld en afgesloten. Voor Onderzoek kan een gekoppelde secundaire zaak met een eigen zaaknummer worden geopend. Beide zaken delen de overgedragen stukken en moeten onderling navigeerbaar zijn. Nadere regels voor metadata, autorisaties, termijnen en auditgegevens worden in de usecase gespecificeerd.
58	In hoofdstuk 1 worden Advies en Onderzoek als opvolgende deelprocessen beschreven. In stap B4 kan een verzoek echter rechtstreeks worden doorgezet naar Advies, Onderzoek, Kennis & Preventie of Juridische Zaken. Kan HvK de mogelijke procesroutes en ovgangscriteria verduidelijken? Kan een verzoek rechtstreeks naar Onderzoek gaan, of is daarvoor altijd eerst een adviestraject en een positieve onderzoekstoets nodig? (Usecase hoofdstuk 1, B4, C7 en D1)	We verwachten dat workflows en overgangscriteria configureerbaar zijn en niet voor de aanbesteding gespecificeerd hoeven te worden. Het kan voorkomen, dat een aanvrager na een adviestraject een opvolgende aanvraag doet voor Onderzoek, waarin de 1e fase altijd een toets is. Als de toets positief is kan de zaak voortgezet worden in een onderzoek. Het adviestraject is niet verplicht voor de aanvraag voor Onderzoek. Momenteel is ingericht, dat de eerste zaak van een zaakreeks een hoofdzaak is en een (opvolgende) workflow een nieuwe zaak is met een eigen zaaknummer, die onder de hoofdzaak valt.
59	In stap D1 ontvangt de Coördinator Onderzoek een onderzoekverzoek na een 'positieve onderzoekstoets'. Wie voert deze toets uit, welke criteria worden gehanteerd, welke rollen adviseren en beslissen hierover en moet de uitkomst inclusief motivering en gebruikte informatie in het systeem worden vastgelegd? Is deze toets onderdeel van het adviesproces of betreft dit een afzonderlijk proces? (Usecase C4 t/m C7 en D1)	De procesflow Onderzoekstoets 1e fase bij onderzoek was tijdens de publicatie van de marktconsultatie nog niet beschikbaar. Deze gehele flow zal met de nota van inlichtingen opgeleverd worden. Daarin is terug te zien dat de aanvraag vanuit contactcentrum naar Onderzoek gestuurd wordt. Deze toetsen eerst, voordat ze een onderzoek in gang zetten. De zaak blijft binnen de afdeling Onderzoek. Het resultaat en de onderbouwing worden vastgelegd. Vastlegging vindt plaats in het onderzoekstoetsformulier met criteria (booleanen en vrije tekst)
60	Kan HvK aangeven welke gegevens en beslisseregels bepalend zijn voor de triage en routing naar afwijzing, doorverwijzing, Advies, Onderzoek, Kennis & Preventie of Juridische Zaken? Mag het systeem zelfstandig een route of uitkomst bepalen, of uitsluitend een voorstel doen dat door een medewerker wordt bevestigd? Moeten beslisseregels door functioneel beheer configureerbaar en uitlegbaar zijn en moet worden vastgelegd op basis van welke gegevens een advies of route tot stand kwam? Wordt door HvK al gedacht aan (verdere) automatisering of AI-ondersteuning om kenniswerkers te ondersteunen en de triagetijd te verkorten, en zo ja, binnen welke kaders voor transparantie, uitlegbaarheid en menselijke besluitvorming? (Usecase B2 t/m B4 en hoofdstuk 5, onderwerp Triage)	Medewerkers leggen felten vast; het systeem zal op basis daarvan een route of status voorstellen, maar neemt niet zelfstandig het besluit. Regels moeten configureerbaar en uitlegbaar zijn en de gebruikte felten, score, bevestiging en reden moeten worden vastgelegd. Al valt buiten deze aanbesteding; eventuele latere ondersteuning moet transparant zijn en menselijke besluitvorming behouden.
61	In stap D3 wordt toegang tot informatie voor betrokkenen 'waar nodig' genoemd. Welke typen externe betrokkenen worden bedoeld, bijvoorbeeld medel, verzoeker, werkgever, getuige, gemachtigde of deskundige? Krijgen zij toegang via hetzelfde portal, tot welke dossieronderdelen, gedurende welke periode en op basis van welke autorisatie en goedkeuring? Moet het mogelijk zijn per document of documentversie toegang te verlenen en weer in te trekken? (Usecase D3 en hoofdstuk 5, onderwerp Autorisatie)	Externe partijen, zoals aanvrager, werkgever, gemachtigde of deskundige, worden individueel met een rol aan een zaak gekoppeld. Zij krijgen via het portaal alleen toegang tot expliciet met hen gedeelde berichten en documenten, niet tot een gemeenschappelijk dossier. De behandelbaar bepaalt de toegang en kan deze intrekken. Externe samenwerking op documentversieniveau is geen eis en kan als wens worden aangeboden.
62	Kan HvK het proces voor consultatie, hoor en wederhoor en reactie op een feitenreelas of conceptrapport nader beschrijven? Welke partijen ontvangen welke versie, hoe worden reactietermijnen bewaakt, mogen reacties in het portaal worden ingediend en hoe moeten reacties, correcties en gemotiveerde afwijzingen in de uiteindelijke rapportage en audittrail worden vastgelegd? (Usecase D2 t/m D7)	Het proces wordt digitaal via het portaal ondersteund. De behandelbaar bepaalt per stap welke partij welke documentversie ontvangt en koppelt daaraan een actie en termijn. Reacties worden in het portaal ingediend; iedere versie, reactie, correctie, beslissing en motivering wordt met datum, actor en status in de audittrail vastgelegd. De concrete rollen en termijnen worden per workflow ingericht.
63	In stap B4 kan een verzoek worden doorgezet naar Kennis & Preventie of Juridische Zaken, maar deze routes zijn niet verder procesmatig behandeld. Behouden deze processen tot de initiële scope van het zaakstelsel? Zo ja, kan HvK de gewenste processtappen, gebruikersrollen, informatieoverdracht, autorisaties en resultaten voor deze routes beschrijven? (Usecase B4)	Kennis & Preventie en Juridische Zaken voor Woo/AVG behoren tot de primaire processen die bij ingebruikname beschikbaar moeten zijn. De definitieve processtappen, rollen, informatieoverdracht en autorisaties zijn nog niet uitgewerkt en worden vóór implementatie opgeleverd. Uitgangspunt is een vereenvoudigde variant van de Advies-workflow.
64	Staat HvK open voor vervolgesprekken met partijen die op deze marktconsultatie reageren, voorafgaand aan het opstellen van het marktconsultatieverslag? Gezien de voorziene planning (marktconsultatieverslag en aanbesteding rond september/oktober) lijkt hiervoor mogelijk beperkte ruimte, maar wij vragen dit graag na: voor leveranciers is een dergelijk gesprek vaak van betekenis bij de afweging om aan de uiteindelijke aanbesteding deel te nemen.	Het Huis heeft vraagstellende aanbieders, die hun contactgegevens gedeeld hebben in een persoonlijk gesprek toelichting gegeven voor een mogelijke inschrijving.
65		

	Marktconsultatie document, paragraaf 3.3.1, eisen 11 en 12, pagina 4	"Sovereiniteit (Data en controle binnen eigen rechtsgebied) wordt afgedwongen door uitsluitend van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet & regelgeving, dus geen bovenliggende andere wetgeving, zoals bijvoorbeeld USA." "Gegevensverwerking en toegang alleen binnen Europese Economische Ruimte (EER)." Opdrachtgever verlangt dat gegevens en controle binnen het eigen rechtsgebied blijven en dat geen bovenliggende niet-Europese wetgeving van toepassing is. Voor de haalbaarheid van de gevraagde oplossing is van belang hoe deze eis moet worden toegepast op Europese cloudregio's van internationaal opererende cloudproviders. Kan de opdrachtgever bevestigen of een logisch afgescheiden SaaS-omgeving in AWS Frankfurt aan eisen 11 en 12 kan voldoen, mits gegevensverwerking, opslag, toegang en beheer binnen de EER plaatsvinden? Indien het gebruik van een cloudprovider met een niet-Europese moedermaatschappij niet is toegestaan, verzoeken wij de opdrachtgever dit expliciet te bevestigen.	Op dit moment is ons uitgangspunt dat alle gegevens binnen de EER worden verwerkt en niet van buiten de EER opropbaar zijn, ook niet door medewerkers van subverwerkers. Wij denken op dit moment, dat een aanbieder met een niet-Europese moedermaatschappij, die via bijvoorbeeld de US Cloud Act zich toegang tot de data kan verschaffen, niet geschikt is voor de opdracht. We nodigen u uit om, als onderdeel van de marktconsultatie, verifieerbaar aan te tonen dat uw organisatiestructuur en oplossing mogelijk in public cloud en/of multi-tenant ook voldoende soeverein en controlerbaar is. Dan zullen we dit graag in overweging nemen voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.
66	Marktconsultatie document, paragraaf 3.3.1, eisen 18 en 19, pagina 4 en 5; Bijlage D – Architectuur, pagina 5	Eis 19 onderscheidt anonieme, pseudonieme en identificeerbare aanvragers. In Bijlage D wordt bij de selfservice-registratie echter aangegeven "anoniem" -> later persoonsgegevens". Hierdoor is niet duidelijk of een aanvrager gedurende de behandeling anoniem kan blijven of dat na een anonieme initiële registratie op enig moment persoonsgegevens moeten worden geregistreerd. Kan de opdrachtgever verduidelijken of anonieme, pseudonieme en identificeerbare aanvragers gedurende de gehele behandeling als afzonderlijke gebruiksvormen moeten worden ondersteund, of dat bij een aanvankelijk anonieme aanvraag op enig moment persoonsgegevens moeten worden geregistreerd? Indien een aanvrager anoniem of pseudoniem kan blijven, dient deze dan bevestigd te kunnen terugkeren voor berichtuitwisseling en inzage in de aanvraag en het eDossier.	1 Eis: de aanvrager kan anoniem melden via Website, buiten portal en zonder account registratie in mijn HwK. Contactcentrum ontvangt mail en maken de zaak aan. 2a Wens: anoniem melden via portal zonder account registratie in mijn HwK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en geen terugkoppeling mogelijk is. 2b Wens: anoniem melden via portal met (tijdelijke) "genummerd" account registratie in mijn HwK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en tijdelijke terugkoppeling mogelijk is. Deze wens is nog niet opgenomen in het PvE en zal toegevoegd worden. 3 Eis: pseudoniem melden via portal met account registratie met definitief nummer in mijn HwK, waarbij er automatisch een zaak gemaakt wordt en aanvrager een notificatie in mijnHwK krijgt, die evt mail naar aanvrager stuurt. Een anonieme melding kent geen verplichte persoonsgegevens. Een pseudonieme melding kent (ongeverifieerde/fictieve) persoonsgegevens, bijvoorbeeld een e-mailadres wat speciaal door medier aangemaakt is en niet direct naar zijn persoonsgegevens te herleiden is. Fictieve gegevens moeten later aan te passen zijn naar de echte gegevens, waarna een aanvraag identificeerbaar en herleidbaar is. Het toegekende nummer blijft daarbij gehandhaafd op basis waarvan eerder en later gedeelte data gecoreleerd blijft. Anonieme gebruikers kunnen alleen melden. Pseudonieme gebruikers kunnen alle genoemde portaalfunctionaliteiten gebruiken.
67	Marktconsultatie document, paragraaf 3.4.1.1, pagina 5	De gevraagde dienstverlening omvat de migratie van productiedata. Uit de stukken blijkt niet of zowel actieve als afgesloten dossiers binnen de migratiescope vallen, wat de omvang van de te migreren data is en of er sprake is van bekende datakwaliteitsproblemen. Deze informatie is nodig om de migratie-inspanning en de bijbehorende kosten reëel te kunnen bepalen. Kan de opdrachtgever aangeven of zowel actieve als afgesloten dossiers moeten worden gemigreerd, wat de omvang van de te migreren data is en of er sprake is van bekende datakwaliteitsproblemen? Indien hiervan sprake is, verzoeken wij tevens aan te geven of van de leverancier wordt verwacht dat deze de datakwaliteitsproblemen als onderdeel van de migratie oplost.	Het Huis heeft nog geen keus gemaakt of alleen lopende zaken of ook gesloten zaken gemigreerd dienen te worden. Zij vraagt de aanbieder een transparant prijsmodel voor de migratie van zaken met een verdeling voor eenmalige voorbereidingskosten voor het inventariseren en opzetten van de migratie en vervolgens een stafel voor het aantal zaken. De huidige leverancier draagt zorg voor export van de zaken (procedata) in een gestandaardiseerd formaat (CSV, JSON, XML of iets dergelijks), het Huis draagt zorg voor beschikbaarheid van de te migreren documenten. Zaken met datakwaliteitsproblemen, zoals ontbreken van zaaknummer worden buiten beschouwing gelaten.
68	Marktconsultatie document, paragraaf 3.4.3, pagina 6 en Bijlage F – Processen, pagina 7	Paragraaf 3.4.3 vermeldt dat vijf primaire processen door leverancier en twintig ondersteunende processen door functioneel applicatiebeheer worden ingericht. Bijlage F geeft per procescategorie aantallen en statussen weer, maar benoemt de afzonderlijke processen niet. Hierdoor is niet vast te stellen welke concrete processen tot de genoemde primaire en ondersteunende processen behoren. Kan de opdrachtgever de vijf primaire en twintig ondersteunende processen benoemen en daarbij aangeven welke bij ingebruikname beschikbaar moeten zijn en door wie deze worden ingericht (leverancier of functioneel applicatiebeheer)?	Ter indicatie van de beperkte schaal bij het Huis is aangegeven, dat 5 primaire processen bij ingebruikname ingericht moeten zijn. Dit als onderscheid t.o.v. andere opdrachten, zoals gemeenten, die er honderden hebben. Dat geldt ook voor de aantallen, waarbij het gaat om tientallen per dag (vijf honderden). De processen zijn eenvoudig en gelijksortig. De aanbieder kan een prijsmodel op basis van templates en staffels aanbieden. Ter info de primaire processen zijn: CC, Advies en Onderzoek voor de PoC en WOO/AVG en K&P bij ingebruikname.
69	Programma van Eisen, algemeen	Overweegt het Huis de documenttechnische bewerkingen (OCR, voorakken en definitief lakken conform de Woo, samenvoegen en splitsen van PDF's, vergelijken, digitaal ondertekenen) als afzonderlijk percel of als aan te sluiten component uit te vragen, gezien de afwijkende aard van deze functies en het gespecialiseerde aanbod in de markt?	De wensen kunnen als afzonderlijke componenten aangeboden door de aanbieder, waarbij gebruik gemaakt kan worden van standaardoplossingen van derden, zolang deze voldoen aan alle eisen en zij ze geïntegreerd of gekoppeld beschikbaar zijn. De aanbieder kan aangeven, waarvoor Maatwerk noodzakelijk is.
70	FE-092 tot en met FE-100	Hoeveel Woo-verzoeken en AVG-inzageverzoeken verwerkt het Huis per jaar, en hoeveel documenten omvat een gemiddeld verzoek? Deze informatie bepaalt of een voldoende lakvoorziening proportioneel is ten opzichte van de overige functionaliteit.	Het aantal Woo-verzoeken en AVG-inzageverzoeken betrof voorheen slechts een enkele per jaar. We zien een maatschappelijke ontwikkeling, waarbij er meer-en-meer geproceerd wordt. Dit jaar zien we een stijgende trend en verwachten er 10-20. Het aantal documenten varieert van ongeveer 50-500 met een geschat gemiddelde van 100.
71	NFE-040 en NFE-041	Is het Huis bereid de referentie-eis te formuleren per eisencuster (zaakgericht werken, portaal met vrouwelijke communicatie, geavanceerd zoeken, documentbeheer) in plaats van als één integrale zaaksysteemreferentie? De gevraagde combinatie komt in de markt zelden binnen één eerdere opdracht samen.	Het Huis accepteert referenties per eisencuster (zaakgericht werken, portaal met vrouwelijke communicatie, geavanceerd zoeken, documentbeheer) en eist geen één integrale zaaksysteemreferentie.
72	Programma van Eisen, DMS	Staat het Huis een oplossing toe waarbij de documentregistratie via een open standaard (de Documenten API conform ZGW) wordt ontsloten, terwijl de fysieke documentopslag in een gecertificeerd documentmanagementsysteem achter datzelfde koppelvak plaatsvindt?	Het Huis staat een oplossing toe waarbij de documentregistratie via een open standaard (de Documenten API conform ZGW) ontsloten wordt, terwijl de fysieke documentopslag in een gecertificeerd documentmanagementsysteem achter datzelfde koppelvak plaatsvindt.
73	SB-030 versus FE-172 en volgende	SB-030 vraagt versleuteling op applicatieniveau zodat de technisch beheerder geen toegang heeft, terwijl FE-172 en volgende full text search over documentinhoud vragen, inclusief fuzzy zoeken. Versleutelde inhoud is niet indekseerbaar. Op welke gegevenscategorieën is SB-030 van toepassing, en is een zoekindex binnen dezelfde vertrouwde zone, onder beheer van het Huis, acceptabel?	SB-030 geldt alleen voor als 'geheim' geclassificeerde gegevens. Een zoekindex binnen dezelfde vertrouwde zone is toegestaan mits deze onder gelijkwaardige autorisatie, versleuteling, logging en sleutelcontrole valt en technisch beheer geen inhoudelijke toegang krijgt.
74	FE-134 versus FE-130, FE-135 en DMS-046	FE-134 stelt dat buiten een afdeling niet vastgesteld mag kunnen worden dat een contactpersoon bij de afdeling bekend is, terwijl FE-135 vraagt contactpersonen eenmalig op te slaan en FE-130 en DMS-046 vragen documenten over afdelingen/entzelen heen te koppelen. Welke eis prevaleert, en op welk niveau is detectie van bestaan toegestaan?	Data mag zonder groepsidmaatschap niet zichtbaar zijn. Dat geldt ook voor contactgegevens. Registratie en duplicaatdetectie vindt plaats in de Portal en bij contactcentrum, die inzage hebben en aanvragen toekennen en routeren. Zodra een aanvrager een aanvullende aanvraag voor een andere afdeling doet zullen voor de routing naar die afdeling persoonsgegevens en data gedeeld worden. We zullen dit opnemen in de Use case
75	NFE-002 versus marktconsultatie document paragraaf 3.4.2	Het marktconsultatiedocument gaat uit van 5 tot 10 TB opslag met een horizon van vijf jaar; NFE-002 noemt minimaal 1 TB opschaabaar tot minimaal 8 TB. Welke waarde is leidend voor de raming?	Het PvE is leidend voor de raming. T.a.v. opslag is de formule PvE-eis minimaal 1 TB opslag, uitbreidbaar in stappen van 500 GB tot minimaal 8 TB.
76	Documenten API, use case onderdeel 8	De landelijke Documenten API kent uitsluitend enkelvoudige informatieobjecten. Hoe wenst het Huis een e-mail met bijlagen vastgelegd te zien: als meerdere gerelateerde informatieobjecten, of als één samengesteld geheel?	Bijlagen uit e-mails dienen als aparte informatieobjecten in het systeem opgenomen te worden.
77	NFE-037 in samenhang met SB-004 en SB-005, SB-013 tot en met SB-021, NFE-045	NFE-037 gaat uit van één opdrachtnemer met onderaannemers, terwijl SB-004 de volledige ketenverantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer ligt en meerdere eisen verplichtingen bevatten die feitelijk bij de hostingpartij liggen (incidentmelding, patchtermijnen, back-up, uitsluitend beschikbaarheid). Accepteert het Huis dat deze verplichtingen back-to-back worden belegd en dat de certificeringen en rapportages van die partij worden overgelegd?	Onderaannemers zijn toegestaan, maar er is maximaal één hoofdaannemer cq opdrachtnemer en die opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het borgen van alle eisen in de keten, zoals incidentmeldingen, monitoring, rapportages, patches en uitval. Bijzondere daarmee onder diens ketenverantwoordelijkheid. Certificeringen en rapportages mogen daarbij vanuit onderaannemers door opdrachtnemer verstrekt worden.
78	SB-025	Volstaat een combinatie van verklaringen over de keten (platformleverancier, hostingpartij, implementatiepartner), of moet één enkele SOC 2 Type 2 of ISAE 3402 verklaring de volledige dienst dekken?	De verwachting is dat combinatie van verklaringen over de keten (platformleverancier, hostingpartij, implementatiepartner) volstaat en zal in PvE en/of BD toegelicht worden.
79	SB-075	Wordt de soevereiniteitsscore volgens het Cloud Sovereignty Framework berekend over de gehele dienstverleningsketen of per component, en hanteert het Huis een minimumscore of een weging in de beoordeling?	De soevereiniteit wordt over de gehele dienstverleningsketen beoordeeld, met onderliggende scores per component waar relevant. De minimumscore en de wijze van weging zijn nog niet vastgesteld en worden in het PvE en/of de beschrijvend document opgenomen.
80	SB-031	Hoe wordt 'significante wijziging van eigenaarschap of zeggenschap' beoordeeld wanneer de betreffende wijziging zich voordoet bij een toeleverancier van de opdrachtnemer in plaats van bij de opdrachtnemer zelf?	Een significante wijziging bij een toeleverancier wordt beoordeeld op de gevolgen voor de door de opdrachtnemer geleverde dienst, waaronder zeggenschap, jurisdictie, continuïteit en toegang tot gegevens. De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk en moet de wijziging melden en passende maatregelen treffen.
81	NFE-021 tot en met NFE-025	Welk systeem is momenteel in gebruik, in welk formaat is de data beschikbaar voor migratie, en is medewerking van de huidige leverancier contractueel geborgd?	Het huidige systeem wordt in deze fase niet bekendgemaakt. Export voor migratie wordt voorzien in een generiek gestructureerd formaat, zoals CSV, XML of JSON, en de medewerking van de huidige leverancier is contractueel geborgd. Aanbidders moeten eventuele beperkingen per migratieformaat aangeven.
82	IAM-009 en IAM-010	Welke IAM-voorziening gebruikt het Huis en welke protocollen worden ondersteund? Wordt DigiD, eHerkenning of eIDAS voor het portaal als eis of als wens meegenomen in de aanbesteding?	De huidige IAM-voorziening wordt na gunning bekendgemaakt. De oplossing moet ISO ondersteunen via OpenID Connect en/of SAML 2.0. DigiD, eHerkenning en eIDAS zijn op dit moment als wens opgenomen, dit kan echter in de definitieve aanbestedingsstukken anders worden bepaald.
83	FE-009, FE-018, FE-077 en NFE-046	Is de vigerende selectielijst van het Huis beschikbaar, en loopt er al een aansluittraject op het e-Depot van het Nationaal Archief? Zo ja, in welke fase bevindt dit zich?	Ja, de vigerende selectielijst is beschikbaar en wordt herzien; planning en ingangsdatum van de nieuwe versie zijn nog onbekend. Er loopt nog geen nader gespecificeerd aansluittraject op het e-Depot. De archiveringsrichting moet daarom configureerbaar zijn en toekomstige wijzigingen kunnen verwerken.
84	NFE-022	NFE-022 vermeldt dat de opdrachtgever adequate trainingen verzorgt voor twee beheerders en veertig gebruikers. Gezien de context van de overige eisen gaan wij ervan uit dat de opdrachtnemer bedoeld wordt. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
85	Marktconsultatie document paragraaf 6.3	Het marktconsultatiedocument voorziet in een eindverslag op 16 september. Overweegt het Huis daarnaast, tussen de schriftelijke beantwoording van 8 september en de publicatie van het eindverslag, verdere gesprekken te voeren met deelnemende marktpartijen over hun inbreng en over de bevindingen van het Huis daaruit? Wij lichten onze inbreng, waaronder de architectuurvisie en de voorgestelde percelindeling, graag persoonlijk toe. Wij realiseren ons dat transparantie en gelijke behandeling hierbij leidend zijn en gaan er daarom vanuit dat een dergelijk gesprek aan alle deelnemers wordt aangeboden.	Ja, dit hebben we gedaan met alle vraagstellers, die hiervoor hun contactgegevens hebben gedeeld.
86		In de marktconsultatie wordt als uitgangspunt genoemd dat "sovereiniteit wordt afgedwongen door uitsluitend van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, dus geen bovenliggende andere wetgeving, zoals bijvoorbeeld USA". Onze oplossing draait volledig binnen de Microsoft tenant van uw eigen organisatie met uw eigen beveiligingsmaatregelen, maar is dus wel op de Microsoft publieke cloud gebaseerd. Wij onderschrijven absoluut het belang van digitale soevereiniteit en zien dat hiervoor vanuit Microsoft inmiddels diverse technische, operationele en contractuele maatregelen beschikbaar zijn. Denk hierbij aan Europese dataresidentie, klantgestuurde encryptiesleutels, gecontroleerde supporttoegang, uitgebreide auditmogelijkheden en contractuele waarborgen waarmee organisaties aantoonbaar regie kunnen voeren over hun data en dienstverlening. Kunt u aangeven hoe u deze soevereiniteits eis voor ogen heeft te beoordelen en of u een op Microsoft gebaseerde oplossing als een realistische optie ziet? Is het uitgangspunt dat leveranciers aantoonbaar passende maatregelen treffen waarmee de gewenste mate van soevereiniteit en regie wordt geborgd, of verstaat u hieronder dat iedere mogelijke invloed van niet-Europese wet- en regelgeving op voorhand volledig moet zijn uitgesloten?	In beginsel wordt private cloud uitgevraagd, en kan een oplossing in de publieke cloud van MS daar niet aan voldoen. Een public cloud oplossing is het tegenovergestelde van het gevraagde. Het Huis eist dat haar data niet door derden kan worden ingezien en dat de continuïteit niet verstoord kan worden. De CLOUD Act kan namelijk Amerikaanse serviceproviders die onder Amerikaanse jurisdictie vallen verplichten gegevens te verstrekken die zij in hun "possession, custody, of control" hebben, ongeacht waar die gegevens fysiek zijn opgeslagen. Versleuteling door sterke encryptie waar alleen het huis de decryptiesleutels in bezit heeft, wordt als een mogelijke mitigerende maatregel beschouwd. Een dergelijke maatregel wordt echter niet op voorhand als volledig gelijkwaardig beschouwd aan de fysieke en organisatorische afscherming die met een private-cloudoplossing wordt beoogd. De aanbieder moet daarom aantonen welke risico's met de voorgestelde maatregelen worden weggenomen en welke eventuele resterende risico's bestaan. Aanbidders worden uitgenodigd om voor hun public cloud voorgestelde oplossing verifieerbaar aan te tonen, als onderdeel van deze marktconsultatie, dat deze adequaat voorkomt dat data door derden kan worden ingezien noch de service gestopt, onderbroken of vertraagd kan worden
87			