

1e Nota van inlichtingen

Openbare Europese aanbesteding Burgerzaken applicatie (kenmerk 2026-007860)

In deze nota van inlichtingen zijn de vragen opgenomen die tijdig en via het voorgeschreven format zijn gesteld over de uitnodiging tot inschrijving en de bijbehorende documenten, met de antwoorden van de gemeente Steenwijkerland. De vragen zijn geanonimiseerd en opgenomen zoals ze zijn gesteld.

Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de uitnodiging tot inschrijving (paragraaf 1.10). Waar een antwoord afwijkt van de uitnodiging tot inschrijving of de bijlagen, gaat het antwoord in deze nota van inlichtingen voor.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
1	UTI EA Burgerzaken applicatie	Termijn voor inschrijving Bron: Uitnodiging tot inschrijving §1.9, p.9	De tweede Nota van Inlichtingen verschijnt op 29 oktober 2026, terwijl de inschrijftermijn sluit op 10 november 2026. Daartussen zitten twaalf kalenderdagen, waarvan acht werkdagen. Die termijn is te kort om de antwoorden zorgvuldig te verwerken in de inschrijving, de beschrijvende documenten, de prijsaanbieding en de voorbereiding van de demonstratie. Bent u bereid de uiterste datum voor inschrijving met twee weken te verlengen, en de rest van de planning daarop aan te passen?	Nee hiertoe zijn wij niet bereid. De uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen blijft 10 november 2026. In de tweede inlichtingenronde mogen uitsluitend vragen worden gesteld naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen (§1.10); de verwachte impact van de tweede nota van inlichtingen voor de inschrijving is daardoor beperkt. Hiermee is de planning volgens opdrachtgever reëel.
2	UTI EA Burgerzaken applicatie	Verkiezingen binnen de scope Bron: Uitnodiging tot inschrijving §1.2.2, p.7, in samenhang met eisen 3.3.7 en 3.9.2 en pakketwensen W3 onder f, W5 en W19	Paragraaf 1.2.2 plaatst verkiezingssystemen buiten de scope. Eisen 3.3.7 en 3.9.2 en de wensen W3 onder f, W5 en W19 vragen wel verkiezingsfunctionaliteit, zoals het kiezersregister, stempassen en volmachten. Welke verkiezingsfunctionaliteit hoort bij deze opdracht en moet in de prijs zitten?	Met 'verkiezingssystemen' in §1.2.2 worden systemen bedoeld voor de organisatie en uitvoering van de verkiezing zelf, zoals uitslagenprogrammatuur, stembureau-applicaties en planning van stembureaus en -leden. De verkiezingsfunctionaliteit die rechtstreeks uit de BRP voortvloeit en in het Programma van eisen en de pakketwensen is benoemd, behoort wél tot de opdracht en moet in de prijs zijn opgenomen. Het gaat om: het kiezersregister, het (bulk)aanmaken van stempassen en de opdrachten daarvoor aan de drukker, vervangende stempassen, kiezerspassen, schriftelijke volmachten en het Register Ongeldige Stempassen (eis 3.3.7), het aanmaken van kiezersbestanden (eis 3.12.25), de self-service-processen voor stempas, kiezerspas en volmacht (eis 3.9.2), de aanvraag van een verklaring voor het stemmen voor het Europees Parlement in Nederland (W3 onder f en W5) en de rapportages in W19.
3	UTI EA Burgerzaken applicatie	Kassakoppeling Bron: Uitnodiging tot inschrijving §1.2.2, p.7, in samenhang met eis 3.11.25, p.41	Paragraaf 1.2.2 plaatst kassasystemen buiten de scope, maar eis 3.11.25 vraagt een aansluiting op het kassasysteem dat ook de pin- en cashterminals aanstuurt. Klopt het dat alleen de koppeling met het kassasysteem in scope is en dat het kassasysteem zelf de terminals aanstuurt?	Ja. Het kassasysteem zelf valt buiten de scope (§1.2.2). Binnen de scope valt de aansluiting van de ICT-oplossing op het kassasysteem (eis 3.11.25): de ICT-oplossing levert de betaalopdrachten en betaalinformatie aan het kassasysteem en

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				verwerkt de terugkoppeling. De aansturing van de pin- en cashterminals verloopt via het kassasysteem.
4	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 1.15	Het kan niet zo zijn dat Leverancier verplicht is om in een dergelijke procedure te interveniëren, gelet op het feit dat het kort geding wordt gevoerd tussen de verliezende inschrijver en Aanbestedende Dienst. Leverancier zou op grond van deze bepaling gedwongen zijn om (extra) juridische kosten te maken, terwijl zij geen partij is bij de procedure. Daarnaast is een interventie niet louter een eenzijdige keuze van Leverancier: zowel de eisende partij als de voorzieningenrechter dienen geen bezwaar te hebben tegen de voeging of tussenkomst van Leverancier in de procedure. Deze beoordeling vindt doorgaans pas op de zitting plaats. Indien de eisende partij en/of de rechter alsnog bezwaar maken tegen de voeging, heeft Leverancier de daarmee gemoeide juridische kosten voor niets gemaakt, terwijl haar op grond van deze bepaling toch al het recht wordt ontnomen om zich nadien tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing te verzetten. Dat lijkt Leverancier niet de bedoeling. Bent u bereid om deze eis te schrappen?	Nee deze eis wordt niet geschrapt. Voor de duidelijkheid wijzen wij u erop dat u niet verplicht bent te interveniëren in een eventueel kort geding. Indien u echter besluit niet te interveniëren kunt u later geen bezwaar maken tegen een door de rechtbank opgelegde gewijzigde gunningsbeslissing.
5	UTI EA Burgerzaken applicatie	1.17 Ontbinding overeenkomst	Kunt u bevestigen dat artikel 27.12, waaronder expliciet de leden 6 t/m 8 van dat artikel overeenkomstig van toepassing zijn op deze bepaling?	Nee dit kunnen wij niet bevestigen. Paragraaf 1.17 in de uitnodiging tot inschrijving gaat over de situatie waarbij de rechter een uitspraak heeft gedaan. Artikel 27.12 van de GIBIT gaat over de situatie waarin opdrachtgever goede gronden heeft om aan te nemen dat de rechter de overeenkomst zal vernietigen (er is dus nog geen sprake van een rechterlijke uitspraak).
6	Algemeen	Algemeen	De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen:	Ad 1: Ja dit kunnen wij bevestigen. Met betrekking tot het overstappen verwijst u naar 24.2 GIBIT. Wij nemen aan dat dat dit een typefout is en u artikel 27.2 bedoelt. Ad 2: De bepalingen in de aanbestedingsdocumenten prevaleren boven de Data Act. Dit geldt ook voor de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen bepalingen met betrekking tot opzegging en ontbinding van de overeenkomst. En de daaraan gekoppelde eventuele schadeloosstelling. Uitzondering hierop is als wij op basis van de Data Act verplicht zijn de overeenkomst op te zeggen of ontbinden.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging? Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerd indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans tot een maximumbedrag die de EU data act toelaatbaar acht? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen dat zowel compliant is met de EU Data Act als in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.	
7	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen en 2.2.6 Pakketwensen	In de eisen 3.11.8, 3.11.25, 3.12.14, 3.13.1, 3.13.3 en in wens W16 verwijst Opdrachtgever naar systemen die bij Opdrachtgever in gebruik zijn, zonder deze te benoemen. Kan per systeem de naam en de leverancier aangegeven worden zodat hier rekening mee gehouden kan worden in de kwaliteitsstukken?	Deze informatie is uitsluitend bedoeld ter verduidelijking van de huidige situatie en is puur informatief en geeft geen voorkeur voor huidig leverancier/ systeem. De relevante systemen zijn: versies (momentopname) oktober '26 Centric Burgerzaken (v4.07.001) - Centric Dis4Burgerzaken (v2.2.0) - Centric Centric Betalen (v6.00.013) - Centric Centric Datadistributie (v3.2.1) - Centric Neuron ESB ((v26.2.45.0) - Vicrea

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				JCC Afspraken (v4.2.7.0) - JCC Software JCC Klantgeleiding (v2.6.1.0) - JCC Software Paspoort en Id kaart reader (stand-alone) - Keesing Handboek Amsterdam OpMaat – SDU Veilig mailen – Secumailer Azure - Microsoft
8	UTI EA Burgerzaken applicatie	Landschap en migratievolumes Bron: Uitnodiging tot inschrijving §1.2, p.6-7, eisen 3.2.3, 3.11.5, 3.11.8, 3.11.25, W23, W24 en hoofdstuk 3.13, p.49-50	Voor onze migratie- en implementatieplanning: kunnen jullie per huidig systeem de leverancier, het product en de versie noemen? Het gaat om de burgerzakenapplicatie, het document- en archiefsysteem, het datadistributieplatform, het kassasysteem, JCC Afspraken, de printprovider, veilig mailen en het kennissysteem. Kunnen jullie ook de volumes geven: persoonslijsten, te migreren documenten (aantal, omvang en formaten), protocolleringsregels en akten in de klapper? En welke afspraken over extractie en kosten hebben jullie met de huidige leveranciers?	Zie ook vraag 7 Bij benadering (momentopname oktober '26) Aantal actuele personen: 46.032 Aantal archief personen: 59.381 Aantal digitale akten: 2800 (tif) Aantal digitale documenten bij eDiensten: 19.000 (voornamelijk pdf, jpg, png) Aantal akten in klapper: 31.702 Aantal protocolleringsregels: 3.300. 000 Extractie en kosten: momenteel niet bekend.
9	UTI EA Burgerzaken applicatie		Kunt u aangeven hoeveel transacties u jaarlijks heeft op het gebied van huwelijken, geboorten, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizingen, verzoeken, rijbewijzen, reisdocumenten en verkiezingen?	Voor 2025: Bij benadering: Echtscheiding: 100 Erkenning: 15 Erkenning ongebooren vrucht: 225 Geboorte: 115 Geboorte met erkenning: 5 Levenloos geboren kind: 5 Huwelijk: 250 Overlijden: 650 Lijkvinding: 10 Naamkeuze: 10 Omzetting partnerschap naar huwelijk: 25 Ontbinding partnerschapsregistratie: 40 Overige akten/lv's geb.reg: 10 Overige akten/lv's huw.reg.: 10 Overige akten/lv's overl.reg. 5 Partnerschapsregistratie: 180 Geslachtsnaamwijziging: 5 Eerste inschrijvingen: 150 Verhuizingen + vestigingen: 2400 (incl gezinnen) Hervestiging: 175 Uittreksels: 850 Afschriften: 250

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				Reisdocumenten: 8000 Rijbewijzen: 2950 Verkiezingen: Geen representatieve aantallen kunnen bepalen
10	UTI EA Burgerzaken applicatie	2.2 Gunningscriteria	In subgunningscriterium 2.2.3 vraagt u om aan te tonen dat u grip heeft op de interne beheersing van de relevante processen en noemt u als voorbeeld een ISAE 3402 type II-certificering, een TPM of een auditverklaring van een NOREA-auditor. Het is leverancier niet duidelijk op basis van welke criteria punten worden toegekend. Leverancier denkt bijvoorbeeld aan de volgende beoordeling: “Slecht”: Geen auditverklaring waarmee, ‘bestaan en effectieve werking’ wordt niet aangetoond. “Goed”: Een ISAE3402 type 2 of gelijkwaardige verklaring. “Uitstekend”: De scope beschrijft de relevante processen voor een SAAS-leverancier: Service Level Management (SLA); Leveranciersmanagement (dit is ook een NIS2 vereiste); Securitymanagement; Toegang- en identiteitsbeheer (dit is ook belangrijk voor de ENSIA); Wijzigingenbeheer; Continuïteitsbeheer (waaronder monitoring, patch management, back-upmanagement en failovermanagement). Dit is relevant voor de bescherming van de BRP-data en de procesgegevens van burgerzaken; Incidentenbeheer; Privacymanagement. Kunt u aangeven welke beoordeling u aanhoudt om de score te bepalen?	De waardering (en de daaraan gekoppelde ongewogen score) zal als volgt worden bepaald: <u>Uitstekend (100 punten)</u> • Inschrijver beschikt over een actueel ISAE 3402 Type II (of gelijkwaardige NOREA-verklaring) waarvan de scope naadloos aansluit bij de aangeboden dienstverlening (inclusief eventuele ketenpartners/hosting) • Het auditrapport kent geen of uitsluitend operationele/relevante opmerkingen die adequaat zijn opgelost (geen zware kwalificaties of 'material weaknesses'). • De toelichting blinkt uit in helderheid, is specifiek toegesneden op de burgerzakencontext en toont proactief risicomanagement aan. • Continuïteit, beveiliging en betrouwbaarheid zijn ketenbrede en overtuigend aangetoonde processen. <u>Goed (85 punten)</u> • Inschrijver beschikt over een geldig certificaat (bijv. ISAE 3402 Type II of een sterke TPM/NOREA-verklaring), waarbij de scope in hoofdlijnen aansluit. • Eventuele bevindingen uit het auditrapport zijn verklaard en voorzien van afdoende mitigerende maatregelen. • De toelichting beschrijft de interne beheersing goed en raakt de kernaspecten (continuïteit, beveiliging, betrouwbaarheid), maar is op enkele punten wat generiek of mist de specifieke diepgang voor burgerzaken die bij 'Uitstekend' wel aanwezig is. <u>Voldoende (50 punten)</u> • Inschrijver beschikt over t een certificaat dat net niet volledig de lading dekt, of een ISAE 3402 Type I (toetsing van het ontwerp van maatregelen, nog niet de werking in de praktijk) dan wel een algemeen ISO 27001-certificaat zonder specifiek uitbestedingsrapport.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				- De toelichting voldoet aan de formele eisen en past binnen de 6 pagina's, maar blijft oppervlakkig, is erg generiek of laat steken vallen in de onderbouwing van de continuïteit en betrouwbaarheid rondom specifieke gevoelige processen. - De borging van de interne beheersing is aangetoond, maar roept bij de commissie vragen op over de praktische effectiviteit. <u>Slecht (0 punten)</u> - Inschrijver beschikt niet over een geldig certificaat of auditverklaring of het certificaat is verlopen/niet relevant. - De schriftelijke toelichting ontbreekt, of gaat in het geheel niet in op de interne beheersing van uitbestede processen. - Er kan op basis van de stukken geen enkel vertrouwen worden ontleend aan de continuïteit, beveiliging of betrouwbaarheid van de dienstverlening.
11	UTI EA Burgerzaken applicatie	2.2 Gunningcriteria	Het bestek kent geen minimumscores per subgunningscriterium. Een inschrijver die op een of meer kwalitatieve criteria als slecht wordt beoordeeld, kan dat volledig compenseren met een lage prijs, terwijl het bestek 174 knock-out eisen kent en de kwaliteit zwaar weegt. Een threshold borgt dat de gegunde oplossing op alle voor de gemeente belangrijke onderdelen ten minste voldoende is. In steeds meer aanbestedingsstukken ziet Leverancier dat de aanbestedende dienst een minimumscore (threshold) opneemt. Daarmee wordt een inschrijver verplicht een of meer subgunningcriteria met ten minste een voldoende af te sluiten, op straffe van terzijdelegging. Dit geeft zekerheid over een burgerzakenapplicatie die voldoet aan de minimale kwaliteitseisen die voor de gemeente belangrijk zijn. Bent u bereid een minimumscore voor specifieke subgunningcriteria op te nemen?	Nee, er worden geen minimumscores per subgunningscriterium opgenomen. De minimale kwaliteit van de oplossing is geborgd via de eisen in hoofdstuk 3, waaraan iedere inschrijving volledig moet voldoen, en via de weging van de kwaliteitscriteria.
12	UTI EA Burgerzaken applicatie	2.2 Gunningcriteria	Het bestek stelt uitgebreide kaders aan kwaliteit (80% van de gunning, verdeeld over vijf subcriteria en 174 knock-out eisen), maar stelt geen enkel kader aan de prijs. Er geldt simpelweg geen bodembedrag en geen plafondbedrag voor de vergelijkingsprijs. Bij een absoluut verschilmodel zonder ondergrens kan het prijsverschil het kwaliteitsverschil eenvoudig overvleugelen. Daardoor ontstaat een situatie waarin er voor inschrijvers veel ruimte is om onderscheid te maken op prijs, zelfs binnen de verhouding 20% prijs en 80% kwaliteit die u hanteert. Wij	Nee, er wordt geen bodem- of plafondbedrag opgenomen. De verhouding tussen kwaliteit en prijs is bewust vastgesteld op 80% kwaliteit en 20% prijs. Ter verduidelijking van §2.2.1: de vergelijkingsprijs wordt bepaald over een periode van zes jaar, zoals aangegeven in het standaard prijsformat. Daarnaast zijn in het programma van eisen diverse minimeisen opgenomen waaraan de aangeboden oplossing moet voldoen. Hiermee wordt geborgd dat uitsluitend kwalitatief passende inschrijvingen voor gunning in aanmerking komen. De gekozen

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			adviseren u kaders te stellen aan de prijs, zowel een bodemkader als een plafondkader, en daarmee te borgen dat kwaliteit de doorslag geeft. Bent u bereid een bodembedrag en een plafondbedrag per inwoner per jaar op te nemen? Indien u hiervan afziet, kunt u dan toelichten hoe u borgt dat de door gemeente Steenwijkerland geformuleerde doelstellingen worden gerealiseerd?	beoordelingssystematiek namelijk 80% voor kwaliteit en de vergelijkingsprijs (één punt per € 7.500 verschil met de laagste vergelijkingsprijs) biedt voldoende invulling om te komen tot een kwalitatief hoogwaardige oplossing tegen marktconforme kosten.
13	UTI EA Burgerzaken applicatie	Dienstverleningsvisie Bron: Uitnodiging tot inschrijving §2.2.4, p.26	Subcriterium 2.2.4 beoordeelt de aansluiting op jullie digitale dienstverleningsvisie. Willen jullie die visie, met doelen en eventuele nulmetingen, beschikbaar stellen of aangeven welk openbaar document leidend is?	De digitale dienstverlening en self-service moeten aansluiten op de Visie op Dienstverlening van gemeente Steenwijkerland (vastgesteld door het college op 15 juli 2025). Kern daarvan is 'dienstverlening op maat', vertaald in zes kernwaarden: • duidelijk, • betrouwbaar, • uitnodigend, • verbindend, • persoonlijke aandacht • toegankelijk. Deze zijn uitgewerkt in vijf beloftes aan inwoners, ondernemers en organisaties: bereikbaar op de manier die past (digitaal, telefonisch of persoonlijk), duidelijke en begrijpelijke informatie, meedenken binnen de regels naar een passende oplossing, afspraken nakomen, en één vast contactpersoon bij complexe vragen. Voor de digitale dienstverlening betekent dit concreet toegankelijke en gebruiksvriendelijke self-service, een helder overzicht van de status van een aanvraag aansluitend op MijnOverheid, begrijpelijke taal en communicatie op B1-niveau, en snelheid waar het kan met persoonlijke aandacht waar het moet.
14	UTI EA Burgerzaken applicatie	Peilmoment pakketwensen Bron: Uitnodiging tot inschrijving §2.2.6, p.26-32, en eis 3.2.4, p.33; bijlage 8 pakketwensen invulformulier	Eis 3.2.4 regelt de beschikbaarheid van functionaliteit voor de eisen. Moet een pakketwens bij inschrijving beschikbaar zijn, of volstaat beschikbaarheid bij ingebruikname?	De aangeboden oplossing moet op het moment van acceptatie voldoen aan de in hoofdstuk 3 uitnodiging tot inschrijving vermelde eisen (zover daar in de deze nota van inlichtingen niet van wordt afgeweken) en uw inschrijving voor wat betreft de wijze waarop u aan de in paragraaf 2.2.6. beschreven pakket wensen gaat voldoen

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
15	UTI EA Burgerzaken applicatie	Rijbewijs en derden in W3 Bron: Uitnodiging tot inschrijving §2.2.6, pakketwens W3 onder c, d en e, p.27	Welke handeling bedoelen jullie met de aanvraag rijbewijs in pakketwens W3 onder c? En wie zijn de derden bij W3 onder d en e, en met welk inlogmiddel melden zij zich aan?	Opdrachtgever laat de aanvraag rijbewijs als self-service-proces vervallen. Bij W3 onder d en e gaat het om derden die geen betrokkene zijn, zoals notarissen, curatoren, gezagvoerders en andere organisaties of personen die op grond van wet- en regelgeving een afschrift of uittreksel mogen ontvangen. Organisaties en instellingen loggen in met eHerkenning (eis 3.9.4); natuurlijke personen met DigiD.
16	UTI EA Burgerzaken applicatie	2.2.6 Pakketwensen – W4	Wens W4 vraagt of de ICT-oplossing in selfservice-processen aanvullende digitale informatie en documenten bij inwoners kan opvragen. Kunt u verduidelijken wat u daarbij minimaal verwacht?	Met W4 wordt bedoeld dat de ICT-oplossing, nadat een digitale aangifte, aanvraag of verzoek is ingediend, de inwoner via het self-service-kanaal (digitaal) om aanvullende informatie en/of documenten kan vragen. De inwoner moet die informatie digitaal kunnen aanleveren, waarna deze automatisch aan de betreffende zaak in de ICT-oplossing wordt gekoppeld, zonder handmatige tussenkomst. Het verzoek, de reactie en de bijbehorende termijn zijn in de zaak vastgelegd en terug te vinden.
17	UTI EA Burgerzaken applicatie	Tekst pakketwens W17 Bron: Uitnodiging tot inschrijving §2.2.6, pakketwens W17, p.29	De tekst van pakketwens W17 begint met "Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd" en lijkt onvolledig. Willen jullie de volledige tekst van W17 geven?	Pakketwens W17 wordt als volgt aangevuld en luidt: 'De ICT-oplossing biedt functioneel beheer van Opdrachtgever directe (lees)toegang tot de gegevens van de ICT-oplossing, zodat Opdrachtgever met eigen rapportagetools stuur- en managementinformatie kan vervaardigen. Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie (waaronder het datamodel) overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in de kennis voorzien die nodig is ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie.' Het maximaal aantal punten (5) blijft ongewijzigd.
18	UTI EA Burgerzaken	2.2.2 Demonstratie	Voor de demonstratie zijn wij aangewezen op een testomgeving. Deze omgeving is waar mogelijk gelijk aan de productieomgeving en voorzien van dezelfde koppelingen of simulatoren. Toch is het niet mogelijk om het berichtenverkeer met de landelijke voorzieningen volledig live te tonen, terwijl de userstories 5, 6 en 9 daar wel op zien. Is het voor u akkoord dat wij op die punten mondeling of met behulp van een simulator toelichten hoe dit werkt, zonder dat dit tot puntenaftrek leidt? Kunt u daarnaast bevestigen dat het gebruik van fictieve testpersonen geen invloed heeft op de beoordeling van de gebruikers- en beheersvriendelijkheid?	Ja. Het berichtenverkeer met landelijke voorzieningen mag in de demonstratie worden getoond in een testomgeving, met een simulator of met een toelichting, mits duidelijk wordt hoe de applicatie dit berichtenverkeer verwerkt en de medewerker en functioneel beheerder ondersteunt. Dit leidt op zichzelf niet tot puntenaftrek; beoordeeld wordt de gebruikers- en beheersvriendelijkheid van de getoonde ondersteuning. Bij de demonstratie mogen uitsluitend fictieve testpersonen worden gebruikt. Het gebruik daarvan heeft geen invloed op de beoordeling.
19	UTI EA Burgerzaken applicatie	Opzet van de demonstratie	Mogen koppelingen met landelijke voorzieningen die in een demonstratie niet live te tonen zijn, zoals RAAS, ReIS, RDW en	Ja. Zie het antwoord op vraag 18. Koppelingen met landelijke voorzieningen zoals RAAS, ReIS, RDW en BRP-V mogen in een

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
		Bron: Uitnodiging tot inschrijving §2.2.2, p.22-25	BRP-V, op een testomgeving worden getoond of worden toegelicht?	testomgeving, met een simulator of met een toelichting worden getoond.
20	Demonstratie Userstory 1		Wij begrijpen dat het doel van deze userstory is om aan te tonen dat de oplossing het aanvraag- en uitgifteproces ondersteunt. Omdat de daadwerkelijke verwerking afhankelijk is van externe systemen (RAAS/RAP) die niet door inschrijvers beschikbaar kunnen worden gesteld tijdens een demonstratie, verzoeken wij u te bevestigen dat de beoordeling plaatsvindt op de geboden functionaliteit en procesondersteuning binnen de oplossing zelf, en niet op het live kunnen raadplegen van RAAS/RAP.	Ja. Beoordeeld wordt de functionaliteit en procesondersteuning binnen de aangeboden oplossing, waaronder de manier waarop de koppeling met RAAS en ReIS in het proces is geïntegreerd. Het live raadplegen van RAAS/RAP is niet vereist; zie ook het antwoord op vraag 18.
21	Demonstratie Userstory 1		Kunt u bevestigen dat inschrijvers aan userstory 1 voldoen wanneer de verwerking van de benodigde toestemmingsverklaringen van de gezaghebbende ouder(s) voorafgaand aan het balieproces digitaal wordt vastgelegd en tijdens de demonstratie wordt getoond hoe deze informatie door de medewerker vanuit de balie binnen het behandelproces wordt gebruikt?	Ja, mits in de demonstratie ook wordt getoond hoe de medewerker aan de balie wordt ondersteund wanneer de toestemmingsverklaring niet vooraf digitaal is vastgelegd, bijvoorbeeld bij een toestemming die aan de balie wordt gegeven of ontbreekt.
22	Demonstratie Userstory 3		In userstory 3 wordt gevraagd de ondersteuning van de applicatie bij de meest voorkomende processen van de Burgerlijke Stand te demonstreren. Kunt u bevestigen dat inschrijvers mogen volstaan met het demonstreren van één representatief proces, mits daarmee de gevraagde functionaliteiten en ondersteuning, waaronder de wettelijk voorgeschreven stappen, akteopmaak conform het Modellenboek NVVB, verwerking in de BRP en documentverwerking, aantoonbaar worden gemaakt?	Nee. Userstory 3 noemt uitdrukkelijk de aangifte van overlijden, de aangifte van geboorte en echtscheiding, en vraagt specifiek aandacht voor tijdskritische processen zoals de aangifte van overlijden. Alle drie processen moeten worden behandeld. Het staat de inschrijver vrij de diepgang per proces binnen de richttijd te bepalen, bijvoorbeeld door overeenkomende stappen (zoals akteopmaak en BRP-verwerking) één keer volledig te tonen. Voor deze userstory geldt een tijd van 30 minuten in plaats van de 15 minuten die in de UTI zijn genoemd.
23	Demonstratie Userstory 6		In userstory 6 wordt gevraagd te demonstreren hoe de applicatie omgaat met foutmeldingen en afkeuringen vanuit het LO BRP, waaronder Pf01, Pf02 en Pf03. Het daadwerkelijk genereren en ontvangen van deze berichten is binnen demonstratieomgeving niet reproduceerbaar. Gaat de opdrachtgever akkoord dat inschrijvers dit onderdeel mogen aantonen aan de hand van representatieve schermbeelden, een simulatie of een procesmatige toelichting, mits hiermee duidelijk wordt gemaakt hoe de applicatie deze berichten verwerkt en de medewerker ondersteunt bij de afhandeling ervan?	Ja. Het afhandelen van Pf01/Pf02/Pf03-meldingen mag worden aangetoond met representatieve schermen, een simulatie of een vooraf in de testomgeving klaargezette situatie, mits duidelijk wordt hoe de applicatie deze berichten verwerkt en de medewerker bij de afhandeling ondersteunt. Zie ook het antwoord op vraag 18.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
24	Demonstratie Userstory 7		Userstory 7 bevat functionaliteiten die gebruikers ondersteunen bij het bewaken van de datakwaliteit, het voorkomen en signaleren van fouten en afwijkingen, het aanbieden van helpfunctionaliteit en het afhandelen van foutmeldingen. Deze functionaliteiten maken veelal integraal onderdeel uit van de reguliere werkprocessen die reeds in andere userstories kunnen worden gedemonstreerd. Gaat de opdrachtgever akkoord dat de gevraagde onderdelen verspreid over de relevante userstories mogen worden gedemonstreerd, mits duidelijk wordt aangegeven waar ieder onderdeel wordt behandeld? Daarbij zullen wij expliciet aangeven in welke userstory ieder onderdeel van userstory 7 wordt behandeld.	Nee. Volgens §2.2.2 moeten alle userstories worden behandeld in verband met het toekennen van de punten. Userstory 7 moet daarom als afzonderlijk onderdeel worden behandeld. Binnen userstory 7 mag de inschrijver kort verwijzen naar onderdelen die eerder in de demonstratie zijn getoond, maar de kern van userstory 7 (de ingebouwde BCM-kwaliteitsmonitor, het signaleren van fouten en afwijkingen vóór of direct na opslag (zie het antwoord op vraag 28), helpteksten en foutafhandeling) moet in dat onderdeel zichtbaar worden gemaakt.
25	Demonstratie Userstory 8		In deze userstory wordt gevraagd om berichtenuitwisselingen met onder meer RvIG, COVOG en RDW te tonen. Voor zover ons bekend zijn er voor alle inschrijvers binnen de Burgerzakenprocessen geen RDW-berichtenuitwisselingen die onderdeel uitmaken van de gevraagde functionaliteit omdat dit namelijk niet mogelijk is. Kunt u verduidelijken welke concrete RDW-berichtenuitwisseling u verwacht te zien tijdens de demonstratie? Indien geen specifieke RDW-berichtenuitwisseling van toepassing is, verzoeken wij u te bevestigen dat het niet tonen van een RDW-koppeling of RDW-berichtenuitwisseling niet leidt tot een lagere beoordeling.	Bedoeld is userstory 9 (beheer berichtenverkeer); Bedoeld wordt het door functioneel beheer opstarten, monitoren en herstellen van de uitwisseling van gegevens (zie eis 3.12.25). Als in de aangeboden oplossing geen beheerhandelingen voor berichtuitwisselingen nodig zijn, licht de inschrijver dit toe hoe dit wordt bewaakt. Dat leidt op zichzelf niet tot een lagere beoordeling.
26	Demonstratie Userstory 9		In userstory 9 wordt beoordeeld hoe de functioneel beheerder berichtenuitwisselingen kan opstarten, monitoren en herstellen "zonder tussenkomst van de leverancier". Kunt u nader specificeren welke herstel- en beheerhandelingen hieronder worden verstaan? Gaat de opdrachtgever akkoord dat dit betrekking heeft op de reguliere beheeractiviteiten die door een functioneel beheerder kunnen worden uitgevoerd binnen de applicatie en niet op technische wijzigingen, configuratieaanpassingen of verstoringen waarvoor ondersteuning van de leverancier of externe partijen noodzakelijk is?	Ja. Bedoeld worden de reguliere functionele beheeractiviteiten zoals beschreven in eis 3.12.25: het zelfstandig opstarten van bestands- en berichtenuitwisselingen, het monitoren op volledigheid en correctheid en het functioneel herstellen (bijvoorbeeld opnieuw aanbieden of verwerken van berichten). Technische wijzigingen en verstoringen in de infrastructuur van de leverancier of van externe partijen vallen hier niet onder.
27	UTI EA Burgerzaken applicatie	Beschikbaarheid bij oplevering	Eis 3.2.4 vraagt dat functionaliteit voor de eisen op de indieningsdatum standaard beschikbaar is, tenzij jullie het	Nee. Volgens eis 3.2.4 moeten de functionaliteiten die nodig zijn om aan de Eisen te voldoen op de datum van indiening van de

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
		Bron: Uitnodiging tot inschrijving eis 3.2.4, p.33	toekomstige karakter hebben beschreven. Kunt u bevestigen dat functionaliteit die uiterlijk bij de oplevering op 1 september 2027 als standaardfunctionaliteit beschikbaar is, aan deze eis voldoet? Inschrijver vermeldt dan in de inschrijving de geplande beschikbaarheidsdatum.	inschrijving als standaardfunctionaliteit beschikbaar zijn. Alleen voor onderdelen waarvan de aanbestedende dienst het toekomstige karakter nadrukkelijk heeft beschreven, kan de inschrijver een geplande beschikbaarheidsdatum opgeven.
28	PvE 3.3.3		De eis veronderstelt dat de BCM Kwaliteitsmonitor kwaliteitscontroles uitvoert voorafgaand aan opslag van gegevens. In de praktijk kan een BCM-controle pas plaatsvinden nadat de mutatie onderdeel is geworden van de BRP-persoonslijst, aangezien de controle betrekking heeft op de integrale kwaliteit van de persoonslijst. Is opdrachtgever ermee akkoord dat oplossingen die de BCM Kwaliteitsmonitor automatisch en direct na verwerking van een mutatie uitvoeren, en daarmee hetzelfde kwaliteitsdoel realiseren, eveneens als volledig compliant worden beschouwd?	Ja. Eis 3.3.3 wordt als volgt gewijzigd: 'De ICT-oplossing biedt geïntegreerde kwaliteitssystemen om de kwaliteit van persoonslijsten te controleren en te waarborgen, waarbij ten minste de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor proactief in de werking van de aangeboden ICT-oplossing is ingebouwd, zodat de kwaliteit van iedere mutatie voorafgaand aan de opslag, of automatisch en direct na de verwerking van die mutatie, wordt gecontroleerd en de medewerker direct op de bevindingen wordt geattendeerd. Alle ontwikkelde en te ontwikkelen kwaliteitssystemen van Inschrijver zijn inclusief in het aanbod.' Controle voorafgaand aan de opslag zal bij de beoordeling van de demonstratie (userstories 5 en 7) positief worden gewaardeerd.
29	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.3.3	In eis 3.3.3 stelt opdrachtgever dat proactief de BCM-controle gebruikt moet kunnen worden bij mutaties. Kan opdrachtgever bevestigen dat een fout vanuit de BCM ook blokkerend moet werken en de mutatie niet doorgevoerd kan/mag worden?	Nee. Een bevinding van de BCM-kwaliteitsmonitor hoeft niet blokkerend te werken. Vereist is dat de medewerker direct op de bevindingen wordt geattendeerd (eis 3.3.3 zoals gewijzigd in het antwoord op vraag 28).
30	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.3.4	Eis 3.3.4 verlangt een geïntegreerde tweede-scherm- of meekijkvoorziening voor balieprocessen, terwijl paragraaf 1.2.2 hardware en apparatuur uitsluit van de scope. Kunt u bevestigen dat de levering van de fysieke schermen en de inrichting van de baliewerkplekken bij Opdrachtgever berust en dat de eis uitsluitend ziet op de softwarematige ondersteuning daarvan?	Ja. De levering van fysieke schermen en de inrichting van de baliewerkplekken vallen buiten de opdracht (§1.2.2, hardware/apparatuur). Eis 3.3.4 ziet uitsluitend op de softwarematige ondersteuning van de tweede-scherm-/meekijkvoorziening binnen de ICT-oplossing.
31	UTI EA Burgerzaken applicatie	Kiesdistricten (Eis 3.3.7)	Eis 3.3.7 vraagt om een indeling in stemdistricten. De term 'stemdistrict' komt niet meer voor in de huidige Kieswet en het Kiesbesluit. Onze oplossing volgt de huidige wet- en regelgeving en werkt daarom niet meer met deze, inmiddels achterhaalde, indeling. Sinds de coronaperiode wordt deze werkwijze succesvol toegepast bij onze klantgemeenten en zorgt deze bovendien voor minder administratieve lasten rondom verkiezingen. Kunt u bevestigen dat een indeling in stemdistricten niet verplicht is en dat een andere werkwijze is toegestaan, mits hiermee het doel van eis FUNC 13 wordt bereikt en wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving?	Ja. Eis 3.3.7 beoogt dat stempassen in bulk kunnen worden aangemaakt met vermelding van een passend stembureau, en dat vervangende stempassen, kiezerspassen, volmachten en het Register Ongeldige Stempassen worden ondersteund. Een andere werkwijze dan een indeling in stemdistricten is toegestaan, mits die in overeenstemming is met de geldende Kieswet en het Kiesbesluit en hetzelfde doel bereikt. Met 'eis FUNC 13' in de vraag wordt eis 3.3.7 bedoeld.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
32	PvE 3.3.8		In eis 3.3.8 wordt gevraagd om levering van standaardrapportages voor stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk. Kunt u aangeven welke concrete standaardrapportages opdrachtgever verwacht? Indien geen specifieke rapportageset is voorgeschreven, kan opdrachtgever dan bevestigen dat inschrijvers mogen uitgaan van de standaardrapportages en dashboardfunctionaliteit zoals beschikbaar binnen de aangeboden oplossing, waarbij functioneel beheerders tevens zelfstandig aanvullende rapportages kunnen samenstellen?	Voor eis 3.3.8 is geen specifieke set rapportages voorgeschreven. Aan de eis wordt voldaan met de standaardrapportages en dashboardfunctionaliteit van de aangeboden oplossing, in combinatie met de mogelijkheid voor functioneel beheer om zelfstandig aanvullende rapportages samen te stellen (zie ook eis 3.10.1). De rapportages die Opdrachtgever waardeert, zijn opgenomen in pakketwensen W18 en W19.
33	PvE 3.3.9		In eis 3.3.9 wordt gevraagd aan te tonen dat de ICT-oplossing beschikt over een geldig ISO 16175-certificaat of gelijkwaardig certificaat. Wij begrijpen dat duurzame naleving van archief- en informatiebeheervereisten niet uitsluitend afhankelijk is van de functionaliteit van de ICT-oplossing, maar tevens van de inrichting van beheerprocessen, autorisaties, organisatorische maatregelen en het feitelijke gebruik door opdrachtgever. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de aangeboden ICT-oplossing aantoonbaar functionaliteit ondersteunt waarmee archief- en informatiebeheer conform de uitgangspunten van ISO 16175 kan worden ingericht, ook indien geen productspecifiek ISO 16175-certificaat voor de ICT-oplossing als zodanig beschikbaar is?	Eis 3.3.9 wordt als volgt gewijzigd: 'De ICT-oplossing voldoet aantoonbaar aan de uitgangspunten van ISO 16175 en aan alle kenmerken van eis 3.3.10. Indien de door u aangeboden oplossing beschikt over een geldig ISO 16175 certificaat wordt daarmee aangetoond dat u voldoet aan deze eis. Indien de door u aangeboden oplossing niet beschikt over een geldig ISO 16175 certificaat dient u bij u inschrijving aan te tonen dat uw ICT oplossing wel voldoet aan de uitgangspunten van ISO 16175. U moet dit doen door bij uw inschrijving een toelichting toe te voegen waarin u per kenmerk van eis 3.3.10 aangeeft hoe de aangeboden ICT-oplossing daaraan voldoet.
34	UTI EA Burgerzaken applicatie	UTI EA Burgerzaken applicatie - 3.3.9 en 3.3.10	Indien een inschrijver op het moment van inschrijving beschikt over een onafhankelijke nulmeting of audit waaruit blijkt dat de aangeboden oplossing grotendeels voldoet aan de eisen van ISO 16175 (of vergelijkbaar) en het formele certificeringstraject aantoonbaar loopt met afronding voorafgaand aan de implementatie- of ingebruiknamefase, kan opdrachtgever bevestigen dat dit niet leidt tot uitsluiting, mits volledig aan de functionele eisen van paragraaf 3.3.10 wordt voldaan?	Ja dit kunnen wij bevestigen. Voorwaarde is wel dat op het moment van acceptatie aan alle voorwaarden wordt voldaan.
35	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.3.9 en 3.3.10	Op welke wijze en op welk moment in de procedure toetst Opdrachtgever in geval van ontbreken van certificering ISO16175 of een aangeboden oplossing voldoet aan de acht kenmerken van	Zie het antwoord op vraag 33 en 34. Wij toetsen tijdens de implementatiefase of aan alle voorwaarden wordt voldaan (al dan niet via een onafhankelijke audit)

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			eis 3.3.10, bijvoorbeeld via een functionele demonstratie en een onafhankelijke audit?	
36	PvE 3.3.10		Vraag 1: In eis 3.3.10 worden onder meer eisen gesteld ten aanzien van MDTO-metadatering, vernietigingslijsten, overbrengingslijsten, archiefvernietiging en exportfunctionaliteit van informatieobjecten en metadata. Wij begrijpen dat deze functionaliteit in veel gemeentelijke referentiearchitecturen primair wordt ingevuld door een zaak-, documentmanagement- en/of archiefsysteem, terwijl de burgerzakenapplicatie verantwoordelijk is voor de registratie en vakinhoudelijke afhandeling van burgerzaken. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de aangeboden burgerzakenoplossing de relevante informatieobjecten, metadata en bewaargegevens op gestandaardiseerde wijze beschikbaar stelt aan het gemeentelijke zaak- en/of archiefsysteem, waarin de functionaliteit voor overbrenging, archivering en vernietiging wordt uitgevoerd? Vraag 2: De eis verlangt functionaliteit voor vernietiging van informatieobjecten waarbij informatieobjecten en metadata onherstelbaar vernietigd worden binnen de gehele aangeboden ICT-oplossing. Wij begrijpen dat voor diverse burgerzakenregisters en dossiers, waaronder onderdelen van de Burgerlijke Stand, wettelijke bewaarplichten gelden en vernietiging niet of slechts onder specifieke voorwaarden is toegestaan. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis uitsluitend van toepassing is op informatieobjecten waarvoor op grond van wet- en regelgeving vernietiging is toegestaan en dat geen eis wordt gesteld aan vernietigbaarheid van informatieobjecten waarvoor een permanente of langdurige wettelijke bewaarplicht geldt?	Vraag 1 en 3: Nee. De opdracht betreft één integrale burgerzakenoplossing, inclusief documentbeheer en archivering conform de Archiefwet (§1.2). Volgens eis 3.2.3 mag de inschrijving niet uitgaan van producten of diensten die al bij Opdrachtgever in gebruik zijn, behalve voor te migreren content en de in de opdrachtscope genoemde koppelingen. De functionaliteit uit eis 3.3.10 moet daarom deel uitmaken van de aangeboden ICT-oplossing. Deze mag volgens eis 3.12.1 bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten die de inschrijver levert, inclusief producten van derden (eis 3.2.2). Een bestaand zaak- of archiefsysteem van Opdrachtgever kan hiervoor niet worden ingezet. Vraag 2: Ja. Vernietiging is alleen aan de orde voor informatieobjecten waarvoor dat op grond van de Archiefwet, de geldende selectielijst en overige wet- en regelgeving is toegestaan, en pas na afloop van de geldende bewaartermijn. Informatieobjecten die permanent moeten worden bewaard, hoeven niet vernietigbaar te zijn, maar moeten wel kunnen worden overgebracht.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			Vraag 3: In combinatie met eis 3.3.10 inzake ISO 16175 lijkt de onderhavige eis ervan uit te gaan dat alle recordsmanagement-, archiverings-, vernietigings- en overbrengingsfunctionaliteit onderdeel uitmaakt van de burgerzakenoplossing zelf. Kan opdrachtgever bevestigen dat ook oplossingen voldoen waarbij deze functionaliteit binnen de gemeentelijke informatiehuishouding is verdeeld over meerdere samenwerkende componenten (zoals burgerzaken-, zaak-, documentmanagement- en archiefsystemen), mits de totale oplossing voldoet aan de relevante wet- en regelgeving omtrent archief- en informatiebeheer?	
37	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.3.11	Eis 3.3.11 bepaalt dat de ICT-oplossing is geschouwd, getoetst en akkoord bevonden door RvIG. Kunt u aangeven op welke procedure van RvIG u doelt, welk bewijsstuk u daarvoor verlangt en op welk moment dit moet worden overgelegd?	Bedoeld wordt dat de aangeboden ICT-oplossing bij ten minste één gemeente in productie is aangesloten op het BRP-berichtenverkeer, de BRP-V, ReIS etc. na het doorlopen van de aansluit- en testprocedures van RvIG. Dit dient tijdens de implementatiefase aangetoond te worden met een bevestiging van RvIG of met de gegevens van een gemeente die met de aangeboden oplossing in productie is aangesloten.
38	PvE 3.3.13		Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis betrekking heeft op de mate waarin de ICT-oplossing naleving van AVG, BIO en overige relevante wet- en regelgeving ondersteunt, en niet op aspecten die afhankelijk zijn van de organisatorische inrichting en het gebruik van de oplossing door opdrachtgever?	Ja. Eis 3.3.13 ziet op de mate waarin de ICT-oplossing en de dienstverlening van de inschrijver voldoen aan de AVG, de BIO en overige relevante wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging en privacy, en de naleving daarvan door Opdrachtgever ondersteunen. De organisatorische inrichting en het gebruik van de oplossing door Opdrachtgever vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
39	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.7.9	Eis 3.7.1 verbiedt het on-premise plaatsen van een documentcreatieprogramma, terwijl de eisen 3.7.2, 3.7.9 en 3.11.30 uitgaan van een koppeling met de lokaal op desktops en laptops geïnstalleerde Microsoft 365 Word en van samenvoegen in Microsoft 365. Naar onze lezing zijn deze eisen niet zonder toelichting met elkaar te verenigen. Kan Opdrachtgever aangeven welke eis leidend is? Kan Opdrachtgever daarbij bevestigen dat eis 3.7.1 uitsluitend ziet op het door Inschrijver mee te leveren documentcreatieprogramma, en dat het gebruik van of koppelen aan de reeds bij Opdrachtgever aanwezige Microsoft 365 Word-installatie niet is toegestaan?	Eis 3.7.1 ziet uitsluitend op een documentcreatieprogramma dat de inschrijver als onderdeel van de oplossing meelevert: dat moet off-premise worden geleverd en mag niet on-premise worden geplaatst. Het koppelen aan of gebruikmaken van de bij Opdrachtgever al aanwezige installatie van Microsoft 365 Word is wél toegestaan (eisen 3.7.2, 3.7.9 en 3.11.30). De eisen zijn daarmee niet met elkaar in strijd.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
40	PvE 3.7.5		Kan opdrachtgever bevestigen dat het doel van de eis is dat documenten zonder zgn. 'natte handtekening' automatisch en zonder aanvullende gebruikershandelingen duurzaam worden opgeslagen en geregistreerd, ongeacht of de fysieke opslag plaatsvindt binnen de burgerzakenoplossing zelf of binnen een gekoppeld zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem?	Volgens eis 3.7.5 wordt het eindresultaat van een gecreëerd document standaard opgeslagen op een opslaglocatie van de ICT-oplossing, zonder extra handelingen. Opslag in een bestaand zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem van Opdrachtgever volstaat niet (zie eis 3.2.3 en het antwoord op vraag 36). De opslaglocatie mag wel deel uitmaken van een samenhangende combinatie van door de inschrijver geleverde producten (eis 3.12.1).
41	PvE 3.7.6		Kan opdrachtgever verduidelijken of dergelijke documenten: 1. uitsluitend buiten de ICT-oplossing mogen worden verwerkt en opgeslagen; of 2. automatisch mogen worden opgeslagen in een gekoppeld zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem?	Documenten die niet door de ICT-oplossing zijn gecreëerd, moeten kunnen worden toegevoegd aan en opgeslagen in de ICT-oplossing (eis 3.7.6). Opslag in een gekoppeld zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem is alleen toegestaan als de inschrijver dat systeem levert als integraal onderdeel van de aangeboden ICT-oplossing (eisen 3.2.2 en 3.12.1). Opslag uitsluitend buiten de ICT-oplossing of in een bestaand systeem van Opdrachtgever volstaat niet (eis 3.2.3; zie het antwoord op vraag 40).
42	PvE 3.7.7		Kan opdrachtgever verduidelijken waarom logging van documentinzage expliciet binnen de burgerzakenoplossing dient plaats te vinden, indien de betreffende documenten worden opgeslagen en beheerd in een gekoppeld zaakstelsel of DMS? Kan opdrachtgever bevestigen dat logging in het bronsysteem van de documenten als gelijkwaardig wordt beschouwd?	Nee, tenzij het bronsysteem een door de inschrijver geleverd onderdeel van de aangeboden ICT-oplossing is (eis 3.12.1). De documenten worden opgeslagen in de ICT-oplossing (zie het antwoord op vraag 40). De logging van zoekresultaten en ingezie documenten vindt daarom plaats in de ICT-oplossing (eis 3.7.7). Dit is nodig voor de verantwoording van raadplegingen van persoonsgegevens (zie ook userstories 12 en 13 en eis 3.12.31). Logging in een bestaand systeem van Opdrachtgever is niet gelijkwaardig.
43	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.7.7	In eis 3.7.7 eist opdrachtgever dat brondocumenten zichtbaar moeten zijn op persoonsniveau. Kan opdrachtgever bevestigen dat de brondocumenten zichtbaar en gekoppeld moeten zijn bij de persoonslijst?	Ja. Brondocumenten moeten op persoonsniveau zichtbaar en raadpleegbaar zijn.
44	PvE 3.7.8		Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis uitsluitend ziet op het vanuit de oplossing kunnen openen van de genoemde documenttypen en dat het daadwerkelijk automatisch openen afhankelijk mag zijn van de aanwezigheid en correcte configuratie van de daarvoor benodigde software, bestandsassociaties en MIME-instellingen op het werkstation van de gebruiker? De inrichting en het beheer daarvan vallen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.	Ja. Eis 3.7.8 ziet op het vanuit de ICT-oplossing direct kunnen inzien of openen van de genoemde documenttypen, zonder dat daarvoor aparte gebruikershandelingen nodig zijn. Het automatisch openen met een bijbehorende applicatie mag afhankelijk zijn van de standaardsoftware en bestandsassociaties op de werkplek; de inrichting daarvan is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. De ICT-oplossing zelf mag daarbij geen extra software, configuratie of plug-ins vereisen anders dan de standaardconfiguratie van de webbrowsers (eis 3.12.4).

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
45	PvE 3.7.9		In relatie tot eis 3.7.8 en de eis omtrent automatische opslag van documenten is onduidelijk welke verantwoordelijkheid bij de ICT-oplossing wordt neergelegd ten aanzien van documenten die via Microsoft 365 worden gegenereerd. Kan opdrachtgever verduidelijken of dergelijke documenten: 1. uitsluitend buiten de ICT-oplossing mogen worden verwerkt en opgeslagen; of 2. automatisch mogen worden opgeslagen in een gekoppeld zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem?	Documenten die via de koppeling met Microsoft 365 Word vanuit de ICT-oplossing worden gegenereerd (eisen 3.7.2 en 3.11.30), worden volgens eis 3.7.5 opgeslagen in de ICT-oplossing. Eis 3.7.9 ziet op het exporteren van selectielijsten naar CSV/Excel, waarmee Opdrachtgever zelf bulkdocumenten kan samenvoegen in Microsoft 365. Deze buiten de ICT-oplossing samengevoegde bulkdocumenten vallen niet onder de verplichte automatische opslag van eis 3.7.5.
46	UTI EA Burgerzaken applicatie	eDienst VOG (Eis 3.9.2.)	Een VOG is digitaal aan te vragen via Justis (https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/ik-heb-een-vog-nodig) Acht u het noodzakelijk via de gemeente digitaal een VOG aan te kunnen vragen?	Nee. Opdrachtgever laat de aanvraag VOG aanvragen als self-service-proces vervallen.
47	UTI EA Burgerzaken applicatie	Ondertekening geboorteaangifte Bron: Uitnodiging tot inschrijving eis 3.9.2 eerste opsommingsteken, p.38	Bij de digitale geboorteaangifte uit eis 3.9.2 ondertekenen ook medisch specialisten, verpleegkundigen en kraammedewerkers. Gaat het om een verklaring van de zorgverlener bij een aangifte door een ouder, of doet de zorgverlener zelf aangifte? En met welk inlogmiddel ondertekent de zorgverlener?	Opdrachtgever laat de digitale ondertekening door medisch specialisten, verpleegkundigen en kraammedewerkers in het self-service-proces vervallen.
48	PvE 3.9.8		Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis ziet op het realiseren van de notificatiefunctie overeenkomstig de Wmebv en niet op de technische locatie waar deze functionaliteit is geïmplementeerd? Derhalve wordt eveneens aan de eis voldaan indien notificaties over beschikbaar gestelde berichten worden verzorgd door een gekoppeld zaakstelsel, inwonersportaal of berichtenvoorziening (bijvoorbeeld MijnOverheid of Postex), mits de inwoner tijdig wordt geïnformeerd conform de wettelijke vereisten.	De notificatie- en ontvangstbevestigingsfunctie moet onderdeel zijn van de aangeboden ICT-oplossing. Daaronder valt ook een door de inschrijver als integraal onderdeel geleverd product of dienst van derden (eis 3.2.2), of een koppeling vanuit de ICT-oplossing met MijnOverheid/Berichtenbox (§1.2). Een bestaand zaakstelsel of inwonersportaal van Opdrachtgever kan hiervoor niet worden gebruikt (eis 3.2.3). De vastlegging en herverzekering uit eis 3.9.9 moet in de ICT-oplossing inzichtelijk zijn.
49	PvE 3.9.9		Aanvullend op de vraag over eis 3.9.8: Kan opdrachtgever bevestigen dat aan de eis wordt voldaan indien pogingen tot het versturen van bevestigingen, notificaties en signalen worden vastgelegd in een gekoppeld zaakstelsel, inwonersportaal of berichtenvoorziening (zoals MijnOverheid of Postex) en dat die voorzieningen ook eventuele herverzekeringen mogelijk maken?	Zie het antwoord op vraag 48. Aan de eis wordt voldaan als de pogingen tot verzending met verzenddatum en -tijd worden vastgelegd en herverzekering mogelijk is binnen de aangeboden ICT-oplossing, of binnen een door de inschrijver als integraal onderdeel geleverde berichtenvoorziening die zichtbaar aan de zaak in de ICT-oplossing is gekoppeld.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
50	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.9.8	Paragraaf 1.2 noemt onder de scope de realisatie en het onderhoud van koppelingen met ketenpartners zoals MijnOverheid en de Berichtenbox, terwijl paragraaf 3.11 hiervoor geen eis bevat en eis 3.9.8 spreekt over een 'webportaal/berichtenbox'. Kunt u verduidelijken of een koppeling met MijnOverheid en/of de Berichtenbox van Logius tot de opdracht behoort en in de inschrijfprijs moet zijn opgenomen? Zo ja, welke berichtstromen en welke standaard heeft u voor ogen, en beschikt Opdrachtgever reeds over een aansluiting op deze voorzieningen? Zo nee, kunt u dan bevestigen dat aan eis 3.9.8 wordt voldaan met de notificatie- en ontvangstbevestigingsfunctionaliteit van de aangeboden ICT-oplossing zelf?	Ja. Volgens §1.2 behoren de realisatie en het onderhoud van de koppelingen met landelijke voorzieningen en ketenpartners zoals MijnOverheid en de Berichtenbox tot de opdracht; de kosten daarvan aan de kant van de inschrijver moeten in de inschrijfprijs zijn opgenomen. Eventuele kosten van de landelijke voorziening zelf worden door Opdrachtgever gedragen (eis 3.11.5). Het gaat om bijvoorbeeld ontvangstbevestigingen en berichten bij digitale aanvragen (eis 3.9.8). De koppeling voldoet aan de standaarden van Logius voor MijnOverheid/Berichtenbox. Opdrachtgever is aangesloten op MijnOverheid.
51	PvE 3.9.14		In eis 3.9.14 wordt gesteld dat toekomstige portaalfunctionaliteiten eveneens aan de bovengenoemde eisen moeten voldoen. Aangezien deze functionaliteiten nog niet zijn gespecificeerd, is voor inschrijvers niet vast te stellen welke functionaliteit en ontwikkelomvang hiermee wordt bedoeld. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis uitsluitend betrekking heeft op toekomstige portaalfunctionaliteiten die gedurende de contractperiode door inschrijver binnen de scope van de overeenkomst worden ontwikkeld en geleverd, en dat geen verplichtingen worden opgelegd ten aanzien van thans nog onbekende of niet gespecificeerde functionaliteiten?	Ja. Eis 3.9.14 heeft betrekking op portaalfunctionaliteit die gedurende de looptijd door de inschrijver als onderdeel van de oplossing beschikbaar wordt gesteld (zie ook §1.2.1). Die moet eveneens aan de eisen 3.9.1 t/m 3.9.13 voldoen. De eis verplicht niet tot het ontwikkelen van nog niet gespecificeerde functionaliteit.
52	PvE 3.11.6		Kan opdrachtgever bevestigen dat onder N-2 wordt verstaan: de actuele versie en maximaal twee nog ondersteunde voorgaande versies, en dat van inschrijver niet wordt verlangd koppelingen te onderhouden met versies die door de beheerorganisatie van de betreffende standaard of landelijke voorziening buiten gebruik zijn gesteld? Kan opdrachtgever bevestigen dat de termijn van 12 maanden geldt tenzij implementatie afhankelijk is van externe factoren, zoals beschikbaarheid van documentatie, testvoorzieningen of een door de beheerorganisatie voorgeschreven migratieplanning?	Vraag 1: Ja. Onder N-2 wordt verstaan: de actuele versie en de twee voorgaande versies, voor zover deze door de beheerorganisatie van de betreffende standaard of landelijke voorziening nog worden ondersteund. Vraag 2: Eis 3.11.6 (en op dezelfde wijze eis 3.12.43) wordt verduidelijkt: de termijn van 12 maanden gaat in op het moment dat de nieuwe versie, inclusief documentatie en testvoorzieningen, door de beheerorganisatie beschikbaar is gesteld. Een door wet- of regelgeving of door de beheerorganisatie voorgeschreven ingangsdatum gaat altijd voor (eisen 3.3.11 en 3.3.12). Andere externe factoren schorten de termijn niet op.
53	PvE 3.11.7		In eis 3.11.7 wordt gesteld dat gegevens uit de oplossing op verzoek van opdrachtgever beschikbaar gesteld moeten kunnen worden aan de informatievoorziening van opdrachtgever. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de gegevens via standaard beschikbare API's,	Ja. Volgens eis 3.11.7 is de wijze van gegevensuitwisseling in beginsel vrij, mits gangbare standaarden worden gebruikt en Opdrachtgever de gegevens kan afnemen en verwerken. Ontsluiting via standaard beschikbare API's, exportvoorzieningen en/of een dataplatform volstaat.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			exportvoorzieningen en/of een dataplatform beschikbaar worden gesteld en dat geen verplichting bestaat tot het ontwikkelen van nieuwe maatwerkgegevensontsluitingen die niet expliciet binnen de scope van deze aanbesteding zijn uitgevraagd?	
54	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.11.7	U vraagt om gegevens uit de applicatie op verzoek te ontsluiten richting uw eigen Informatievoorziening volgens gangbare standaarden. Opdrachtnemer is in staat om initieel de BRP-data aan te leveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever via een beveiligde verbinding. Vervolgens kan opdrachtnemer éénmaal-daags de BRP-data met initiële vullingen aanleveren via een beveiligde verbinding. Eventuele mutaties kunnen door Extraction, Transformation and Load (ETL) aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever worden toegevoegd. Door enkel de mutaties aan te leveren wordt er minimale data aangeleverd om zo het risico op het lekken van persoonsgegevens te mitigeren. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op deze manier correct invulling wordt gegeven aan de eis?	Ja. Een initiële aanlevering en een dagelijkse aanlevering van mutaties via een beveiligde verbinding, op basis van gangbare standaarden, geeft invulling aan eis 3.11.7. Dit geldt mits Opdrachtgever de gegevens kan afnemen en verwerken en de wijze van aanlevering en de gegevensdefinities zijn gedocumenteerd.
55	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.11.7	Gaat Opdrachtgever akkoord met de volgende voorwaarde voor het ontsluiten van gegevens: In geval data wordt opgehaald en verwerkt wordt data de verantwoordelijkheid van gemeente Steenwijkerland. Met andere woorden, de programmatuur voor het gestructureerd en leesbaar beschikbaar stellen van de data is eigendom van Leverancier en de ontsloten procesdata is eigendom van de gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor de technische koppeling tussen het ontsluiten van data bij Leverancier en opslag in en modelleren vanuit het gemeente eigen dataplatform.	Ja, hier gaan we mee akkoord met uitzondering voor het gestelde met betrekking tot de technische koppeling. Gemeente is slechts deels verantwoordelijk voor de technische koppeling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct, volledig en beveiligd beschikbaar stellen van de gegevens aan zijn kant van het koppelvlak. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afname, opslag en verdere verwerking binnen de eigen informatievoorziening.
56	PvE 3.11.16		Inschrijver begrijpt dat deze eis betrekking heeft op de integratie met de Oribi-oplossing voor het uitlezen en controleren van identiteitsdocumenten, waarbij persoonsgegevens uit het document automatisch beschikbaar komen binnen het Burgerzakenproces en eventuele scans direct aan de betreffende registratie kunnen worden gekoppeld. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze interpretatie juist is? Indien Opdrachtgever tevens functionaliteit voor het scannen van overige brondocumenten via documentscanners beoogt, verzoeken wij dit nader te specificeren.	Ja, eis 3.11.16 vraagt om de door Inschrijver beschreven functionele aanpak (automatisch uitlezen en overnemen van persoonsgegevens uit het document en het tonen van de resultaten van de gezichtsvergelijking, gekoppeld aan de registraties in de Burgerzakenmodules); Opdrachtgever bevestigt deze interpretatie van de eis, maar niet het door Inschrijver genoemde productmerk. Daarnaast omvat eis 3.11.16 ook de integratie met documentscanners voor het scannen van overige brondocumenten, die automatisch en direct aan de betreffende registratie worden toegevoegd. Bij Opdrachtgever is op dit moment geen geïntegreerde oplossing van deze aard in gebruik: er is een losstaande (standalone) Keesing-opstelling voor documentverificatie en gezichtsvergelijking, zonder koppeling met het Burgerzakensysteem, en de aanvraagscanner Nederlands

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				paspoort van RvIG voor het uitlezen van reisdocumenten. De door eis 3.11.16 gevraagde integratie betreft voor Opdrachtgever dus nieuwe functionaliteit.
57	UTI EA Burgerzaken applicatie	Scanners Bron: Uitnodiging tot inschrijving eis 3.11.16, p.41	Voor de prijs van de koppelingen: welke document-, reisdocument- en gezichtsvergelijkingsscanners gebruiken jullie nu of zijn voorzien, met merk, type en koppelvlak?	Zie het antwoord op vraag 56.
58	PvE 3.11.17		Wij constateren dat de eis drie mogelijke verbindingswijzen noemt. Onze standaardvoorziening maakt gebruik van Diginetwerk als beveiligde netwerkvoorziening voor gegevensuitwisseling met overheidsorganisaties. Accepteert de aanbestedende dienst een oplossing waarbij de RAAS-koppeling via Diginetwerk wordt gerealiseerd, mits aan alle functionele, technische en beveiligingseisen wordt voldaan?	Ja. Eis 3.11.17 wordt verduidelijkt: de genoemde verbindingswijzen zijn een voorkeur. Een andere beveiligde verbinding, zoals Diginetwerk, is toegestaan, mits wordt voldaan aan alle functionele, technische en beveiligingseisen en aan de voorschriften van RvIG voor de aansluiting op RAAS.
59	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.11.24	Eis 3.11.24 stelt dat de oplossing een aansluiting moet hebben op de Terugmeldvoorziening 2.0. Bedoelt opdrachtgever hier alleen een koppeling of een integratie waarin de terugmeldingen ook in de oplossing zichtbaar zijn?	Bedoeld wordt een integratie. Terugmeldingen die via TMV 2.0 over persoonslijsten van Opdrachtgever binnenkomen, zijn in de ICT-oplossing zichtbaar en kunnen daarin worden behandeld en afgehandeld, inclusief de status.
60	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.11.27	In eis 3.11.27 beschrijft u dat de ICT-oplossing te koppelen moet zijn met een extern kennissysteem, zodat gebruikers contextgevoelige informatie over kennisprocessen en instructies kunnen raadplegen; u noemt daarbij HandBoek Amsterdam en SDu VIND burgerzaken. Betekent dit dat de benodigde informatie altijd moet meelopen met het burgerzakenproces, dat wil zeggen dat vanuit elke processtap met een klik de voor die stap relevante informatie in het kennissysteem beschikbaar is?	Nee, niet bij iedere processtap. Het uitgangspunt is dat vanuit de relevante processtap de voor die stap relevante informatie uit het kennissysteem kan worden geraadpleegd; dit uitgangspunt is geen afzonderlijke eis naast eis 3.11.27. Aan eis 3.11.27 wordt voldaan als de inschrijver aantoont op welke wijze de ICT-oplossing contextgevoelige informatie uit het kennissysteem ontsluit en voor welke processen en processtappen dit is gerealiseerd.
61	PvE 3.11.29		Kan opdrachtgever bevestigen dat functioneel gelijkwaardige invulling van deze eis is toegestaan, waarbij uitgaande e-mail vanuit de infrastructuur van opdrachtnemer wordt verzonden en aantoonbaar wordt voldaan aan de vereisten ten aanzien van moderne authenticatie, SPF, DKIM, DMARC, configureerbare afzendergegevens en logging?	Nee. Eis 3.11.29 blijft ongewijzigd: de mailfunctionaliteit wordt aangesloten op Microsoft Exchange Online van Opdrachtgever via de Microsoft Graph mail REST API.
62	PvE 3.12.13		In eis 3.12.13 wordt gesproken over voor het functioneren van de ICT-oplossing noodzakelijke licenties van derden. Kan opdrachtgever bevestigen dat hieronder niet worden verstaan licenties of abonnementen van externe ketenpartners en voorzieningen waarvan het gebruik afhankelijk is van de door opdrachtgever gekozen inrichting van de informatievoorziening,	Gedeeltelijk. Kosten van leveringen en diensten van koppelende partijen en landelijke voorzieningen (bijvoorbeeld aansluitkosten bij Logius, RvIG of de RDW, of licenties van systemen die al bij Opdrachtgever in gebruik zijn) worden door Opdrachtgever afzonderlijk gefinancierd (eis 3.11.5). Licenties van derden die nodig zijn voor de aangeboden ICT-oplossing zelf, inclusief door

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			zoals berichten-, communicatie-, identificatie-, archief- of zaaksysteemvoorzieningen? Deze kosten worden door inschrijver uiteraard transparant inzichtelijk gemaakt, maar maken geen onderdeel uit van de inschrijvingsprijs.	de inschrijver ingezette componenten of diensten van derden voor bijvoorbeeld berichten, archief, documentcreatie of portalen, maken wél onderdeel uit van de inschrijving en de inschrijfprijs (eisen 3.2.2 en 3.12.13).
63	UTI EA Burgerzaken applicatie	Koppelkosten derden Bron: Uitnodiging tot inschrijving eis 3.11.5, p.40, in samenhang met W23, W24 en eisen 3.11.25 en 3.11.29	Eis 3.11.5 bepaalt dat jullie leveringen en diensten van koppelende partijen apart financieren. Geldt dat ook voor de leveranciers van het afsprakensysteem, de printprovider, het kassasysteem en de veilig-mailen-oplossing? Dan nemen wij alleen de kosten aan onze kant van het koppelvlak in de prijs op.	Ja. De kosten aan de kant van de leveranciers van systemen die bij Opdrachtgever in gebruik zijn (zoals het afsprakensysteem, de printprovider, het kassasysteem en de veilig-mailen-oplossing van Opdrachtgever) worden door Opdrachtgever afzonderlijk gefinancierd. In de inschrijfprijs neemt de inschrijver alle kosten aan zijn kant van het koppelvlak op, inclusief de operationele coördinatie met de koppelende partijen (eis 3.11.5).
64	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.15	Opdrachtgever schrijft dat hosting in de EER moet plaatsvinden en dat “doorgifte naar landen buiten de EER is uitgesloten.” Klopt onze interpretatie dat u met deze eis wilt bereiken dat de persoonsgegevens die verwerkt worden te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek in Nederland bevinden, en in beheer zijn van Nederlandse bedrijven die niet onder de reikwijdte van buitenlandse wetgeving zoals de Amerikaanse Cloudact of FISA (section 702) vallen? Leverancier stelt de vraag om qua kosten te beoordelen of het bij de inschrijving rekening moet houden met hosting van de burgerzakenapplicatie in een publieke clouddienst als AWS of Azure, of dat het moet uitgaan van hosting in een Soevereine Private Cloud in Nederlandse Datacenters van Nederlandse Leveranciers.	Nee uw interpretatie klopt niet. Eis 3.12.15 vereist dat gegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de EER is uitgesloten, ook als aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG zou zijn voldaan. Er wordt niet geëist dat de servers zich fysiek in Nederland bevinden of dat de hostingpartij een Nederlands bedrijf is. De inschrijver blijft er wel verantwoordelijk voor dat er geen doorgifte buiten de EER plaatsvindt, ook niet door (sub)verwerkers.
65	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.15 en 3.12.32	Er is wat tekstuele onduidelijkheid ontstaan. Eis 3.12.15 sluit EER-uitzonderingen via art. 45/46 AVG expliciet uit, terwijl in eis 3.12.32 de verwijzing naar artikel 4.3 van de bijgevoegde concept-verwerkersovereenkomst die uitzondering juist toe lijkt te staan. Klopt onze interpretatie dat verwerking buiten de EER niet is toegestaan?	Ja, uw interpretatie is juist: verwerking van persoonsgegevens buiten de EER is niet toegestaan. Artikel 4.3 van de concept-verwerkersovereenkomst wordt in lijn met eis 3.12.15 en 3.12.32 aangepast en luidt: 'Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de EER is niet toegestaan, ook niet indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.'
66	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.35	Leverancier zal uiteraard meewerken aan een DPIA. Het meewerken aan een DPIA kan echter, afhankelijk van de omvang en aard daarvan, extra inzet van Leverancier vergen die niet reeds in de overeengekomen vergoeding is verdisconteerd. Kunt u bevestigen dat, indien sprake zal zijn van een DPIA, Leverancier een redelijke vergoeding in rekening kan brengen?	Dit kunnen wij niet bevestigen. De kosten van een DPIA moeten onderdeel zijn van de inschrijfprijs.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
67	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.37	Opdrachtgever vraagt dat niet-productie omgevingen een beschikbaarheidsgarantie van 95% moeten hebben. Om de prijs bij inschrijving zo scherp mogelijk te maken, en uit duurzaamheidsoverwegingen schakelen we onze test- en acceptatieomgevingen op doordeweekse dagen tussen 20:00 en 07:00 en in het weekend uit. Wanneer hier aanleiding toe is, vanuit een project of op verzoek van opdrachtgever, kunnen de test- en acceptatieomgevingen uiteraard gewoon actief blijven. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat deze tijdvakken worden uitgesloten van de periode waarover de beschikbaarheid wordt berekend?	Ja. Eis 3.12.37 wordt aangevuld: 'Voor test- en acceptatieomgevingen mogen werkdagen tussen 20:00 en 07:00 uur en weekenden buiten de berekening van de beschikbaarheid blijven, mits deze omgevingen op verzoek van Opdrachtgever (bijvoorbeeld tijdens de implementatie, releasetesten, opleidingen of het onderzoeken van incidenten) zonder meerkosten ook buiten deze tijden beschikbaar zijn; in die periodes geldt de beschikbaarheidsgarantie van 95%.'
68	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.38	Eis 3.12.38 stelt een Recovery Time Objective (RTO) van maximaal 4 uur. In de SLA die wij met de gebruikersvereniging hebben afgestemd geldt een RTO van 16 klokuren voor volledig herstel van de dienstverlening inclusief datastores, gemeten vanaf het moment van calamiteitsmelding. Deze norm is gebaseerd op de technische realiteit van Nr. Documentnaam Par./artikel Vraag Antwoord aanbestedende dienst een volledige restore vanuit back-up bij een grootschalig incident (bijv. ransomware of datacenter-uitval) en is als zodanig opgenomen in de sector-breed geëvalueerde SLA. Om de dienstverlening beheersbaar te houden heeft Inschrijver een sterke voorkeur om aan deze generieke RTO-norm vast te houden. Kan de gemeente akkoord gaan met een RTO van 16 klokuren als contractuele norm, in lijn met de generieke SLA?	Ja. De opdrachtgever kan hiermee instemmen.
69	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.42	Kunt u bevestigen dat deze onderhoudsverplichting niet verder dan de onderhoudsverplichting uit de GIBIT (inclusief 'doorontwikkeling')? Zo wel, kunt u dan toelichten wat het verschil is?	Eis 3.12.42 sluit aan op het Onderhoud uit artikel 10.3 GIBIT 2025 (correctief, preventief en innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning). Het adaptief onderhoud uit de eis (aanpassingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving, normen, systeemsoftware en koppelvlakken) valt onder Preventief Onderhoud (artikel 10.14 sub i, ii en iv GIBIT 2025). Het functioneel onderhoud uit de eis betreft het beschikbaar stellen van Upgrades (Innovatief Onderhoud, artikel 1.25 GIBIT 2025), in samenhang met §1.2.1 van de UTI en artikel 6 van de conceptovereenkomst. Klantspecifiek maatwerk valt hier niet onder (zie de antwoorden op de vragen 89 en 90). Voor zover eis 3.12.42 en §1.2.1 verder gaan dan de GIBIT 2025, gaan deze voor (rangorde artikel 1.3 conceptovereenkomst). Artikel 11.3 GIBIT 2025 (onvoorziene of disproportionele werkzaamheden in het kader van artikel 10.14) blijft van toepassing; de bewijslast ligt bij Opdrachtnemer.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
70	UTI EA Burgerzaken applicatie	UTI EA Burgerzaken applicatie 3.12.41 en 3.12.50 t/m 3.12.60	Onder eis 3.12.41 wordt inschrijver verzocht de eigen Service Level Agreement (SLA) in te dienen. Tegelijkertijd bevat het Programma van Eisen in de paragrafen 3.12.50 t/m 3.12.60 reeds een zeer gedetailleerde uitwerking van support-, incident-, escalatie-, rapportage- en servicelevelafspraken. Kan opdrachtgever bevestigen dat de door inschrijver gehanteerde standaard SLA en operationele beheerprocessen leidend mogen zijn, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de doelstellingen, serviceniveaus en beschermingsniveaus die opdrachtgever met de genoemde eisen beoogt te bereiken? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij opdrachtgever toe te lichten welke aanvullende beoordelings- of contractuele waarde wordt beoogd met het opvragen van de SLA van inschrijver, nu de inhoudelijke service-eisen reeds volledig in het Programma van Eisen zijn voorgeschreven.	De standaard-SLA van de inschrijver mag als basis worden gebruikt, mits deze voldoet aan alle eisen van het Programma van eisen. De eisen in hoofdstuk 3 zijn minimumeisen; bij strijdigheid gaan de UTI (inclusief Programma van eisen) en de nota's van inlichtingen voor op de inschrijving en de daarbij ingediende SLA (rangorde artikel 1.3 conceptovereenkomst, zoals aangevuld in het antwoord op vraag 81). Met het indienen van de SLA wordt beoogd dat de concrete uitwerking (onder meer supporttijden, escalatiestructuur, rapportagevorm en serviceprocessen) contractueel kan worden vastgelegd als SLA bij de overeenkomst (artikelen 5 en 8 conceptovereenkomst).
71	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.12.55	Eis 3.12.55 stelt voor SaaS-beschikbaarheidsincidenten afzonderlijke oplostijden in klokuren (Top: 4 u, Hoog: 8 u, Midden: 16 u, Laag: 32 u). In de generieke SLA die is afgestemd met de Gebruikersvereniging gelden de volgende normen, geldend voor alle incidenttypen: Top/Prio 1: reactietijd direct, oplostijd 6 klokuren (80%-norm). Hoog/Prio 2: reactietijd 1 werkuur, oplostijd 3 werkdagen. Midden/Prio 3: reactietijd 4 werkuren, oplostijd 5 werkdagen. Laag/Prio 4: reactietijd 4 werkuren, oplostijd 10 werkdagen. Deze normen worden minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld in de Werkgroep SLA van de Gebruikersvereniging, bestaande uit SLA- en contractmanagers van meerdere deelnemende gemeenten. Om de dienstverlening beheersbaar te houden heeft Inschrijver een sterke voorkeur om zo dicht mogelijk bij deze generieke normstructuur te blijven. Kan de gemeente akkoord gaan met de generieke SLA-normen als contractuele basis, aangevuld met het beschreven sector-brede evaluatiemechanisme, als invulling van eis 3.12.55?	Nee. De serviceniveaus in eis 3.12.55 zijn minimale serviceniveaus en blijven ongewijzigd. De inschrijver mag zijn generieke SLA gebruiken, mits de daarin opgenomen normen per prioriteit ten minste gelijk zijn aan de normen van eis 3.12.55; voor de overige punten zie het antwoord op vraag 70. Een evaluatiemechanisme mag worden toegevoegd, maar mag niet leiden tot normen die ongunstiger zijn dan eis 3.12.55.
72	PvE 3.12.46		Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat bij overgang naar een andere productlijn de licentie- en onderhoudskosten voor gelijkwaardige standaardfunctionaliteit gelijk blijven, maar dat eventueel benodigde implementatie-, migratie-, conversie- en projectwerkzaamheden afzonderlijk geoffreerd mogen worden. Zonder deze verduidelijking wordt feitelijk een onbeperkte verplichting opgelegd waarvan de omvang en kosten vooraf niet objectiveerbaar zijn.	Nee. Eis 3.12.46 beoogt juist dat een door de leverancier geïnitieerde uitfasering of overgang naar een andere productlijn niet leidt tot extra kosten voor Opdrachtgever. De netto overeengekomen prijs blijft gelijk en er worden geen aanvullende eenmalige transitiekosten in rekening gebracht, ook niet voor de implementatie, migratie of conversie die voor die overgang nodig is. De eis ziet niet op overgangen die Opdrachtgever zelf wenst.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
73	PvE 3.13.3		In eis 3.13.3 wordt gesteld dat bestaande documenten uit het huidige document- en archiefbeheersysteem door inschrijver worden gemigreerd naar de nieuwe ICT-oplossing. Wij begrijpen dat documenten binnen de gemeentelijke informatievoorziening veelal worden beheerd in een zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem en door vaksystemen via gestandaardiseerde koppelingen worden geraadpleegd. Daarbij blijven documenten opgeslagen in het daarvoor bestemde bronsysteem. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis eveneens wordt voldaan indien de aangeboden ICT-oplossing documenten op persoons- en zaakniveau integraal kan raadplegen, ontsluiten en gebruiken via koppelingen met het bestaande of toekomstige zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem, zonder dat een fysieke migratie van documenten naar de burgerzakenoplossing plaatsvindt?	Nee. Volgens eis 3.13.3 migreert de inschrijver de bestaande documenten uit het huidige document- en archiefbeheersysteem naar de nieuwe ICT-oplossing. Raadplegen via een koppeling met het bestaande systeem, zonder fysieke migratie, voldoet niet aan deze eis (zie ook eis 3.2.3 en het antwoord op vraag 36). De documenten mogen wel worden gemigreerd naar een documentcomponent die de inschrijver als onderdeel van de aangeboden ICT-oplossing levert (eis 3.12.1). Ter verduidelijking: bij Opdrachtgever is geen koppeling met een generiek zaak-, documentmanagement- of archiefsysteem aan de orde. De bestaande documenten staan in DIS van Centric, de documentoplossing die behoort bij het huidige Burgerzakensysteem; vanuit DIS moet worden gemigreerd
74	PvE 3.13.4 PvE 3.13.5 PvE 3.13.6		Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in deze eis opgenomen migratie- en conversieverplichtingen uitsluitend van toepassing zijn indien sprake is van een daadwerkelijke leverancierswijziging? Indien de opdracht wordt gegund aan de huidige leverancier en de bestaande gegevens zonder inhoudelijke conversie naar de nieuw in te richten SaaS-omgeving kunnen worden overgebracht, begrijpt Inschrijver dat een dergelijke technische transitie volstaat en dat de vereisten omtrent proefconversies en conversiescenario's conform het RvIG-stappenplan voor leverancierswijzigingen in dat geval niet van toepassing zijn.	Nee. Ook het overbrengen van de bestaande gegevens naar een nieuw in te richten SaaS-omgeving is een migratie in de zin van §3.13. De eisen 3.13.4 tot en met 3.13.7 blijven daarom van toepassing, ongeacht of de opdracht wordt gegund aan de huidige of aan een nieuwe leverancier. De wijze waarop RvIG bij de (proef)migratie wordt betrokken, volgt de voorschriften van RvIG.
75	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.14.1 en eis 3.14.5	Eis 3.14.1 bepaalt dat de initiële implementatie start op 1 januari 2027, terwijl eis 3.14.4 een definitief plan van aanpak verlangt uiterlijk een maand na gunning en eis 3.14.5 bepaalt dat de werkzaamheden uiterlijk twee weken na goedkeuring van dat plan starten. Uitgaande van gunning op 28 december 2026 kan de feitelijke start van de werkzaamheden daarmee pas medio februari 2027 liggen. Kunt u aangeven hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden, en of de einddatum van 1 september 2027 uit eis 3.14.1 en paragraaf 1.4 onverkort geldt?	Eis 3.14.1 wordt als volgt gewijzigd: 'Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing. De initiële implementatie start uiterlijk twee weken na goedkeuring van het plan van aanpak (eis 3.14.5) en is uiterlijk op 1 september 2027 afgerond. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever.' Opdrachtgever beoordeelt het plan van aanpak binnen tien werkdagen na ontvangst. De einddatum van 1 september 2027 (§1.4) geldt onverkort en is een fatale termijn in de zin van artikel 4.2 GIBIT 2025. Deze datum wordt opgenomen in artikel 3 van de

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				conceptovereenkomst. Eventuele voorbereidende werkzaamheden kunnen in overleg eerder starten.
76	UTI EA Burgerzaken applicatie	Eisen 3.14.1, 3.14.4 en 3.14.5; UTI §1.9 en §1.4; Conceptovereenkomst art. 3	Gunning is gepland op 28 december 2026, het plan van aanpak volgt binnen een maand na gunning, en de start is twee weken na goedkeuring. Toch moet de implementatie volgens eis 3.14.1 op 1 januari 2027 starten. Wat is de beoogde startdatum?	Zie het antwoord op vraag 75.
77	UTI EA Burgerzaken applicatie	Programma van Eisen – Eis 3.14.4	In eis 3.14.4 wordt gevraagd om een concept-implementatieplan als onderdeel van de inschrijving. Echter, het concept-implementatieplan komt niet terug in de gunningscriteria en er worden geen punten aan toegekend. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke rol het concept-implementatieplan speelt in de beoordeling? Wordt het enkel getoetst als go/no-go (voldoet/voldoet niet), of is er sprake van een vergissing en worden hier alsnog punten aan toegekend?	Er worden geen punten toegekend aan het concept-implementatieplan. Het plan wordt getoetst als onderdeel van het Programma van eisen: het moet bij de inschrijving zijn ingediend en invulling geven aan de eisen 3.14.2 en 3.14.3 (voldoet/voldoet niet).
78	Standaard prijsformat EA burgerzaken applicatie		In de vergelijkingsprijs tellen de eenmalige conversiekosten volledig mee. Een inschrijver die zijn eigen bestaande oplossing herverwerft, maakt voor de conversie van data aanzienlijk minder kosten dan een nieuwe leverancier, die de volledige gegevensmigratie uit een vreemd systeem moet uitvoeren. Daarmee ontstaat op dit onderdeel een ongelijk speelveld, terwijl de eisen 3.13.1 tot en met 3.13.7 juist een zorgvuldige en volledige migratie verlangen. Bent u bereid de eenmalige conversiekosten buiten de vergelijkingsprijs te houden of afzonderlijk te wegen, zodat voor alle inschrijvers, ongeacht of zij de bestaande dan wel een nieuwe oplossing aanbieden, hetzelfde speelveld geldt? Uiteraard geven wij transparant aan welke activiteiten en kosten dit betreft; wij verzoeken u daarvoor een afzonderlijke regel op het prijzenblad op te nemen.	Nee, wij gaan niet in op uw verzoek en het standaard prijzenblad wordt niet aangepast.
79	UTI EA Burgerzaken applicatie	Aantallen in het prijsformat Bron: Uithodiging tot inschrijving §2.2.1, p.22, en standaard prijsformat, cellen K17, K18, K43, K50, F56 en F57	Wat is de peildatum van de 85 gebruikers en 46.000 inwoners in het prijsformat? En passen jullie de vergoeding jaarlijks aan op de werkelijke aantallen?	De aantallen van 85 gebruikers en 46.000 inwoners hebben als peildatum begin oktober. Ze zijn indicatief en dienen alleen voor het berekenen van de vergelijkingsprijs (toelichting op het prijzenblad). De jaarlijks te factureren bedragen worden gebaseerd op de in het prijzenblad opgegeven prijzen en de werkelijke aantallen, vastgesteld per 1 januari van het factuurjaar.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
80	UTI EA Burgerzaken applicatie	Conformiteitenlijst Bron: Uitnodiging tot inschrijving p.45 bijlage 5 conformiteitenlijst, cellen A98 en A130	In de conformiteitenlijst staat in cel A130 eis 3.11.9 een tweede keer, waar 3.12.9 is bedoeld. De eisen op p.45 zijn genummerd 3.122.28 en 3.122.29. Willen jullie een gecorrigeerde conformiteitenlijst publiceren, zodat wij op elke eis kunnen antwoorden?	Ja. Er wordt een gecorrigeerde conformiteitenlijst gepubliceerd. Daarin is de tweede vermelding van eis 3.11.9 vervangen door eis 3.12.9 en zijn de sectiekoppen gecorrigeerd. De eisen 3.122.28 en 3.122.29 in de UTI moeten worden gelezen als 3.12.28 en 3.12.29.
81	Concept overeenkomst	Artikel 1.3	Het is gebruikelijk en logisch dat de Nota's van Inlichtingen in de rangorde bovenaan staan. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?	Nee. De overeenkomst blijft bovenaan in de rangorde staan. Wijzigingen van de conceptovereenkomst die voortvloeien uit de nota's van inlichtingen worden verwerkt in de definitieve overeenkomst. Daarmee is gewaarborgd dat de nota's van inlichtingen correct in de overeenkomst zijn doorgevoerd.
82	Concept overeenkomst	Artikel 1.3, bijlage VI	In de contractuele rangorde (art. 1.3 van de Concept overeenkomst) worden de "Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie 2024-1" als bijlage VI opgenomen, met een hogere rangorde dan de inschrijving van Opdrachtnemer (bijlage VII). Dit document is niet als bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegd, waardoor inschrijvers niet kunnen beoordelen welke verplichtingen hieruit voortvloeien, ook niet voor de te bieden SLA, performance- en beveiligingsnormen. Kan Opdrachtgever dit document beschikbaar stellen als onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie?	Ja. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (versie 2024-1) worden als bijlage bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.
83	Concept overeenkomst	Artikel 10.1 en 10.2	De garantieverplichting die Opdrachtgever van Leverancier verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen een garantie moet worden afgegeven. Daarnaast maakt u in onderhavige bepaling geen onderscheid in het gewicht van de verschillende normen waardoor de gevolgen van een garantie niet in verhouding kunnen staan met een eventuele schending hiervan. Het afgeven van een garantie heeft vergaande juridische gevolgen, bijvoorbeeld dat een beroep op overmacht in beginsel niet mogelijk is. Het is dan ook niet proportioneel om voor alle verplichtingen een garantie te verlangen. Dit is ook in strijd met voorschrift 3.9A van de Gids proportionaliteit. Is Opdrachtgever daarom bereid om te bevestigen dat sprake is van een normale verplichting en niet van een garantieverplichting? Zo niet, kunt u uitleggen waarom u een dergelijke, brede garantieverplichting proportioneel acht?	Artikel 10 zal aangevuld worden met een artikel 10.3 met de volgende tekst: Garanderen in de artikelen 10.1 en 10.2 heeft de betekenis van garanderen volgens artikel 12.3 GIBIT 2025. De garantie geldt uitsluitend voor de normen die op de ICT Prestatie van toepassing zijn ('voor zover van toepassing') en sluit aan bij de eisen die in de uitnodiging tot inschrijving aan de ICT-oplossing zijn gesteld.
84	Concept overeenkomst burgerzaken		De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat	Nee. Opdrachtgever handhaaft artikel 11 GIBIT 2025. Van de eenmalige vergoedingen is 30% pas opeisbaar na integrale Acceptatie (artikel 11.2); voor de resterende 70% geldt het

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
	applicatie, art. 13.2 Facturatie en betaling		het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u vervolgens akkoord dat de jaarlijkse vergoeding in het implementatiejaar verschuldigd is vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rata de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd. Gaat u hiermee akkoord?	volgende facturatieschema: 40% na goedkeuring van het plan van aanpak (eis 3.14.4) en 30% na oplevering van de ingerichte omgeving voor test- en opleidingsdoeleinden. De periodieke vergoedingen, waaronder hosting, zijn conform artikel 11.2 en 10.1 GIBIT 2025 (zie ook de VNG-toelichting op artikel 11.2) verschuldigd vanaf de datum van Acceptatie, die gelijk is aan de ingang van de looptijd van de overeenkomst (artikel 2.2 conceptovereenkomst), en worden vanaf dan vooruitbetaald. Over het kalenderjaar waarin de Acceptatie plaatsvindt, is de periodieke vergoeding naar rato verschuldigd; daarna wordt deze voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd (§1.12.8). Voor Derdenprogrammatuur die Opdrachtnemer overeenkomstig artikel 3.5 GIBIT 2025 in de inschrijving heeft gespecificeerd, geldt artikel 11.2: 100% verschuldigd bij levering; is niet aan artikel 3.5 voldaan, dan geldt het facturatieschema voor de overige vergoedingen (artikel 11.13). Artikel 13.2 en bijlage A van de conceptovereenkomst worden overeenkomstig aangepast; in bijlage A wordt 'Vergoedingen geldend vanaf: Ingangsdatum overeenkomst' vervangen door 'Eenmalige vergoedingen: conform het facturatieschema; periodieke vergoedingen: vanaf de datum van Acceptatie'.
85	Concept overeenkomst	Artikel 12.1	Kunt u zekerheidshalve bevestigen, mede in lijn met de GIBIT, dat leverancier de Jaarlijkse vergoeding verschuldigd is conform het (nader) overeengekomen facturatieschema?	Ja. De vergoedingen zijn verschuldigd conform artikel 11 GIBIT 2025 en het in het antwoord op vraag 84 vastgelegde facturatieschema, dat voor de eenmalige vergoedingen invulling geeft aan de resterende 70% (artikel 11.2).
86	Concept overeenkomst	Artikel 13.2 en bijlage A	Leverancier zou graag de vergoedingen nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving; - 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden;	Nee. Zie het antwoord op vraag 84. Voor Derdenprogrammatuur die Opdrachtnemer overeenkomstig artikel 3.5 GIBIT 2025 in de inschrijving heeft gespecificeerd, geldt artikel 11.2: 100% verschuldigd bij levering (artikel 11.13). Hostingkosten volgen de regeling voor de periodieke vergoedingen.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			- 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk op [datum opnemen paar maanden na ingebruikname] Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en; - o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.	
87	Concept overeenkomst	Artikel 2.1	Voor beide partijen is het niet wenselijk om de overeenkomst in werking te laten treden op datum van definitieve gunning, omdat partijen ook nog de mogelijkheid dienen te hebben om de definitieve overeenkomst te checken naar aanleiding van de NvI's. Is Opdrachtgever daarom bereid om de overeenkomst in werking te laten treden op datum van ondertekening?	Ja. Artikel 2.1 van de conceptovereenkomst wordt als volgt gewijzigd: 'Deze overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door beide Partijen.' §1.4 van de uitnodiging tot inschrijving wordt op dit punt overeenkomstig gewijzigd. De looptijd van vier jaar blijft ingaan op het moment van Acceptatie (artikel 2.2).
88	Concept overeenkomst	Artikel 2.5	Een termijn van 3 maanden voor afloop van de overeenkomst is erg kort gezien de complexiteit van de dienstverlening en een mogelijk exit procedure. Daarnaast wenst Leverancier met u een duurzame relatie aan te gaan en is het onzeker als u elk jaar (last-minute) kunt besluiten de overeenkomst op te zeggen. Is Opdrachtgever daarom bereid om een opzegtermijn van 6 maanden overeen te komen?	Ja. De opzegtermijn voor Opdrachtgever in artikel 2.5 van de conceptovereenkomst wordt, in afwijking van artikel 27.2 en 27.3 GIBIT 2025, gewijzigd van drie (3) in zes (6) maanden. De opzegtermijn voor Opdrachtnemer blijft achttien (18) maanden. Ter verduidelijking van §1.4 van de uitnodiging tot inschrijving: voor de opzegtermijnen geldt artikel 2.5 van de conceptovereenkomst.
89	Concept overeenkomst	Artikel 6.1 en 6.2	Op grond van artikel 6.1 kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe functionaliteiten afnemen die door Opdrachtnemer als onderdeel van de burgerzakenoplossing worden ontwikkeld en aangeboden. Artikel 6.2 bepaalt dat het afnemen van dergelijke nieuwe functionaliteiten niet zal leiden tot een verhoging van de overeengekomen licentie-, abonnements- of gebruiksvergoedingen. Wij kunnen er niet mee akkoord gaan dat deze bepalingen ook betrekking hebben op functionaliteiten die buiten het voorwerp en de omvang van de oorspronkelijke aanbestedingsopdracht vallen. Het ontwikkelen en aanbieden van dergelijke functionaliteiten kan immers aanvullende investeringen en ontwikkelinspanningen van	Nee. Artikel 6 heeft volgens artikel 6.1.1 uitsluitend betrekking op nieuwe functionaliteit die past binnen het voorwerp en de omvang van de scope van de opdracht zoals beschreven in de UTI (dus niet de onderdelen die in §1.2.2 buiten de scope zijn geplaatst), en die door Opdrachtnemer als onderdeel van de burgerzakenoplossing algemeen beschikbaar wordt gesteld (§1.2.1 UTI). Voor die functionaliteit mag geen extra periodieke vergoeding in rekening gebracht. Functionaliteit buiten de scope en de omvang van de opdracht valt niet onder artikel 6. Aanvullende werkzaamheden voor implementatie, configuratie of ingebruikname van nieuwe functionaliteit worden alleen uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever, tegen de in de overeenkomst overeengekomen tarieven voor

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			Opdrachtnemer vergen en kan niet zonder meer worden geacht onderdeel te zijn van de oorspronkelijk overeengekomen dienstverlening. Kan op drachtgever daarom bevestigen dat voor aanvullende functionaliteiten ook een extra periodieke vergoeding gevraagd mag worden en artikel 6.2 in lijn daarmee wordt aangepast?	consultancywerkzaamheden (§1.2.1 UTI en artikel 6.4 conceptovereenkomst).
90	UTI EA Burgerzaken applicatie. paragraaf 1.2.1 en Concept overeenkomst burgerzaken applicatie, art. 6 Doorontwikkeling en functionele uitbreidingen		In paragraaf 1.2.1 (Doorontwikkeling en functionele uitbreidingen) is opgenomen dat nieuwe functionaliteiten, modules, uitbreidingen, releases en e-diensten die gedurende de contractperiode algemeen beschikbaar worden gesteld, zonder aanvullende licentie-, abonnements- of gebruikskosten beschikbaar komen voor Opdrachtgever. In de GIBIT maken reguliere upgrades in beginsel onderdeel uit van het onderhoud (artikel 10.3 in samenhang met definitie 1.25 Upgrade). Tegelijkertijd definieert de GIBIT een Upgrade als een nieuwe versie van de programmatuur en valt afzonderlijk opgedragen maatwerk of specifiek ontwikkelde functionaliteit daar niet zonder meer onder (artikel 1.47). Kan Opdrachtgever bevestigen dat de bepaling uit paragraaf 1.2.1 uitsluitend betrekking heeft op reguliere upgrades, releases en standaard doorontwikkelingen die door Opdrachtnemer voor alle klanten algemeen beschikbaar worden gesteld, en niet op klantspecifieke of afzonderlijk in opdracht ontwikkelde functionaliteit waarvoor aanvullende ontwikkelwerkzaamheden noodzakelijk zijn?	Gedeeltelijk. §1.2.1 heeft betrekking op nieuwe functionaliteiten, modules, uitbreidingen, releases en e-diensten die Opdrachtnemer algemeen beschikbaar stelt als onderdeel van de aangeboden burgerzakenoplossing en die passen binnen het voorwerp en de omvang van de aanbestedingsopdracht (artikel 6.1.1 conceptovereenkomst; dus niet de onderdelen die in §1.2.2 buiten de scope zijn geplaatst). Dat geldt ook als deze aan andere klanten als afzonderlijke module worden aangeboden; de bepaling is dus niet beperkt tot reguliere upgrades. De bepaling heeft geen betrekking op klantspecifiek maatwerk dat Opdrachtgever afzonderlijk laat ontwikkelen; daarvoor geldt artikel 9 van de conceptovereenkomst. Ter verduidelijking: in de GIBIT 2025 is 'Upgrade' gedefinieerd in artikel 1.47; artikel 1.25 definieert Innovatief Onderhoud.
91	GIBIT 2025	Artikel 1.36	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever	Nee. Artikel 1.36 GIBIT 2025 blijft ongewijzigd. De GIBIT 2025 is door de VNG opgesteld als evenwichtig model voor gemeentelijke ICT-inkoop. Opdrachtgever wijkt hier niet van af. Op grond van artikel 3.6 GIBIT 2025 wordt de onderzoeks- en informatieplicht van de Leverancier bij deze aanbesteding begrensd door de inhoud, aard en omvang van het Bestek, waaronder de nota's van inlichtingen.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	
92	GIBIT 2025	Artikel 1.36	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Nee. Artikel 1.36 GIBIT 2025 blijft ongewijzigd. De GIBIT 2025 is door de VNG opgesteld als evenwichtig model voor gemeentelijke ICT-inkoop. Opdrachtgever wijkt hier niet van af. Op grond van artikel 3.6 GIBIT 2025 wordt de onderzoeks- en informatieplicht van de Leverancier bij deze aanbesteding begrensd door de inhoud, aard en omvang van het Bestek, waaronder de nota's van inlichtingen.
93	GIBIT 2025 Art. 4.2		Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn. Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: " Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?	Nee. Volgens artikel 4.1 GIBIT 2025 gelden termijnen alleen als fataal als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Artikel 4.2 bepaalt dat een in de overeenkomst of het implementatieplan opgenomen specifieke einddatum voor de Implementatie in alle gevallen fataal is; tussentijdse opleverdata zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, niet fataal. Voor deze opdracht is die einddatum 1 september 2027 (§1.4 en eis 3.14.1); deze wordt opgenomen in artikel 3 van de conceptovereenkomst (zie het antwoord op vraag 75). Daarnaast geldt artikel 4.3 GIBIT 2025 voor de Implementatie en voor Updates en Upgrades die nodig zijn vanwege (gewijzigde) wet- en regelgeving. Het artikel blijft ongewijzigd. Voor tekortkomingen die niet aan de Leverancier zijn toe te rekenen, geldt artikel 20 GIBIT 2025 (overmacht).
94	GIBIT 2025 Art. 9.4		Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door	Nee. Artikel 9.4 GIBIT 2025 blijft ongewijzigd. De GIBIT 2025 is door de VNG opgesteld als evenwichtig model voor gemeentelijke ICT-inkoop. Opdrachtgever wijkt hier niet van af. De bepaling laat de verplichtingen van Opdrachtgever onverlet; de zorgplicht van de Leverancier om de termijnen en de voortgang te bewaken is erop gericht dat vertraging tijdig zichtbaar wordt, zodat partijen samen kunnen bijsturen.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig. Bent u derhalve bereid artikel 9.4 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?	
95	GIBIT 2025	Artikel 10.11	Artikel 10.11 bepaalt dat Opdrachtgever bij herhaaldelijk niet-halen van Service Levels gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden als Leverancier het gevraagde directie-overleg weigert of de uitkomst onbevredigend acht. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat: 1. een eventuele ontbinding uitsluitend ziet op het aantoonbaar en toerekenbaar niet-nakomen van inhoudelijk overeengekomen Service Levels, en niet op het enkele feit dat Leverancier een overleg weigert of de uitkomst van een gesprek door aanbestedende dienst als onbevredigend wordt beoordeeld; en 2. Leverancier, alvorens ontbinding kan worden ingeroepen, eerst formeel schriftelijk in gebreke wordt gesteld met een redelijke hersteltermijn, overeenkomstig het bepaalde in artikel 27.9 GIBIT 2025?	Ad 1: Nee dit kunnen wij niet bevestigen. Wel willen wij u erop wijzen dat in artikel 10.11 gesproken wordt over het niet halen van dezelfde service levels gedurende meerdere achtereenvolgende meetperiodes of het gedurende een periode van zes aaneengesloten meetperiodes driemaal niet halen van dezelfde service levels. Indien één van deze situaties zich aantoonbaar voordoet heeft opdrachtgever het recht een verbeterplan te eisen of een overleg op directieniveau te eisen. Als opdrachtnemer een overleg een door opdrachtgever geëist overleg i.v.m. het niet halen van service levels weigert of de opdrachtgever de uitkomst van een overleg over het niet halen van service levels onbevredigend acht heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. Ad 2: Nee. Artikel 10.11 bevat een zelfstandige contractuele ontbindingsgrond; voor het gebruik daarvan is geen ingebrekestelling als bedoeld in artikel 27.9 GIBIT 2025 vereist (zie ook artikel 27.10: 'onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald').
96	GIBIT 2025	Artikel 10.3 iii	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.25 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	Nee, niet uitsluitend. Innovatief Onderhoud (artikel 1.25 GIBIT 2025) omvat het beschikbaar stellen van Upgrades van de ICT Prestatie. In aanvulling daarop bepaalt §1.2.1 van de UTI dat nieuwe functionaliteiten, modules, uitbreidingen, releases en e-diensten die Opdrachtnemer algemeen beschikbaar stelt als onderdeel van de aangeboden oplossing en die passen binnen het voorwerp en de omvang van de opdracht, zonder aanvullende licentie-, abonnements- of gebruikskosten beschikbaar komen. Klantspecifiek maatwerk valt hier niet onder. Zie ook de antwoorden op de vragen 89 en 90.
97	GIBIT 2025	Artikel 10.15	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde	Gedeeltelijk. Omdat de ICT-oplossing als Software-as-a-Service wordt geleverd, verzorgt Leverancier op grond van artikel 37.3

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd?	GIBIT 2025 (in afwijking van artikel 10.15) de installatie van Updates en Upgrades. Het beschikbaar stellen en installeren van Updates en Upgrades, inclusief het reguliere uitrollen van releases op de test- en productieomgeving (eis 3.12.48; zie ook eis 3.12.47), is onderdeel van het Onderhoud en daarmee van de periodieke vergoeding. Als de implementatie, inrichting of configuratie van nieuwe functionaliteit op verzoek van Opdrachtgever inzet van Opdrachtnemer vereist die verder gaat dan het reguliere uitrollen van releases, vindt die inzet alleen plaats na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever, tegen de in de overeenkomst overeengekomen tarieven voor consultancywerkzaamheden (§1.2.1 UTI en artikel 6.4 conceptovereenkomst).
98	GIBIT 2025	Artikel 11.10	Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om deze bepaling ook van toepassing te verklaren op hosting?	Nee. Artikel 11.10 GIBIT 2025 blijft beperkt tot Derdenprogrammatuur. Voor hosting geldt de indexering volgens artikel 11.8 GIBIT 2025.
99	GIBIT 2025	Artikel 11.8	Gezien het hoge looncomponent in de dienstverlening, die aanzienlijk bijdraagt aan de kosten, zou een aansluiting bij de DPI-index een realistischer beeld geven van de werkelijke kostenverhogingen. Deze aanpak is niet alleen gebruikelijk binnen de sector, maar biedt ook een stabielere basis voor zowel de leverancier als de opdrachtgever. Kunt u overwegen om deze aanpassing te accepteren? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Artikel 11.8 GIBIT 2025 hanteert al de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS, namelijk het prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (2021=100), groep J6202. Een aanpassing is daarom niet nodig. Opdrachtgever wijkt niet af van artikel 11.8.
100	GIBIT 2025 Art. 12.3		De GIBIT heeft extra duidelijkheid proberen te verschaffen met de uitleg van het begrip garantie. Echter, het is onduidelijk of een beroep op overmacht van een leverancier mogelijk is in het geval het een garantieverplichting betreft. Stel dat in een extreem geval er oorlog uitbreekt in Nederland of dat de dijken doorbreken dan kan een opdrachtgever niet verlangen dat gezien deze overmachtsituaties een leverancier nog in staat is om te kunnen leveren. Voorstel: Een beroep op overmacht (artikel 20) is van toepassing in de artikelen waar een garantie genoemd wordt.	Wij bevestigen dat artikel 20 van de GIBIT 2025 (Overmacht) eveneens van toepassing is op tekortkomingen m.b.t. garantiebepalingen.
101	GIBIT 2025	Artikel 12.2 en 12.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	
102	GIBIT 2025	Artikel 13.1	Hoewel we begrijpen dat Opdrachtgever grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2025 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de	We zijn akkoord met de voorgestelde wijzigingen.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is. Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd: “Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit geen bedrijfsgeheimen van Leverancier betreft en redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.” Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.	
103	GIBIT 2025	Artikel 14.1	Deze eisen gelden volgens de AI Act (zie artikel 14 en 15) alleen voor AI-systemen met een hoog risico. Kunt u bevestigen dat deze garanties niet gelden voor AI- systemen zonder hoog risico?	Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Artikel 14.1 GIBIT 2025 is van toepassing op elk AI-systeem dat onderdeel is van de ICT Prestatie, ongeacht de risicoklasse in de AI-verordening. De verplichtingen uit de AI-verordening gelden daarnaast.
104	GIBIT 2025	Artikel 17.3 en 17.4	Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermaals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen	Vraag 1: Nee. De aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 17 GIBIT 2025 blijven ongewijzigd. Artikel 17.3 en 17.4 bevatten al een maximum per gebeurtenis en per (kalender)jaar. Vraag 2: Gedeeltelijk. De beperkingen van artikel 17.3 en 17.4 gelden voor aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 17.1 (toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad), met uitzondering van de gevallen in artikel 17.5 en de vrijwaring in artikel 17.6.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-? Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 17 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	
105	GIBIT 2025 Art. 17.5		In artikel 17.5 lid iv is sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Een onbeperkte aansprakelijkheid is vanuit het oogpunt van het bedrijfsbelang van de opdrachtnemer (en daarmee ook voor bijvoorbeeld de continuïteit voor de Opdrachtgever) een onredelijk groot risico dat niet in verhouding staat tot de opdracht en ook nog eens onverzekerbaar is. Voorstel is dan ook om de aansprakelijkheid in artikel 17.5 item iv te maximeren tot een bedrag van 2 miljoen per gebeurtenis. Dat is een bedrag met voldoende zekerheid voor de opdrachtgever en is daarnaast verzekerbaar. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel.
106	GIBIT 2025	Artikel 17.5 iii - iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekerbaar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de	Nee. Artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025 blijven ongewijzigd. Inbreuk op rechten van intellectuele eigendom (sub iii) ligt in de invloedssfeer van de Leverancier, die zelf de programmatuur en de ICT Prestatie levert. De aansprakelijkheidsregeling is in lijn met voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit waarin is bepaald dat de aanbestedende dienst risico's alloceert bij de partij die het risico het best kan beheersen of beïnvloeden.

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	
107	GIBIT 2025 Art. 19.4		Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 19.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?	Wij gaan akkoord met uw voorstel.
108	GIBIT 2025	Artikel 19.4	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag 107.
109	GIBIT 2025	Artikel 20.2	In artikel 20.2 GIBIT 2025 worden specifieke situaties uitgesloten van overmacht. Voor de ICT prestatie is Leverancier soms inherent afhankelijk van toeleveranciers. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat een tekortkoming van een onderaannemer/toeleverancier, die wordt veroorzaakt door een gebeurtenis die de hoofdaannemer op grond van artikel 20.1 als overmacht zou kwalificeren (zoals extreme natuurverschijnselen of algemene uitval van infrastructurele diensten), eveneens als overmacht aan de zijde van de Leverancier wordt beschouwd?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
110	GIBIT 2025	Artikel 20.3	Leverancier doet zaken met meerdere gemeenten die allen de GIBIT hanteren. Een eventueel behaald voordeel kan daardoor niet uitsluitend aan één aanbestedende dienst worden toegerekend. Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen zodat rekening wordt gehouden met het pro-rata aandeel per opdrachtgever. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Ja, wij gaan akkoord met uw voorstel.
111	GIBIT 2025	Artikel 23.4	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS-dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur	Gedeeltelijk. Programmatuur die voldoet aan de definitie van Derdenprogrammatuur in artikel 1.13 GIBIT 2025 is

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
			van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 23 op van toepassing is?	Derdenprogrammatuur, ook bij SaaS-dienstverlening. Volgens artikel 23.4 zijn artikel 23.1 tot en met 23.3 echter alleen van toepassing op Derdenprogrammatuur die door Opdrachtgever wordt verveelvoudigd in de zin van de Auteurswet of anderszins door Opdrachtgever zelf wordt gebruikt, bijvoorbeeld omdat aan Opdrachtgever zelf een gebruiksrecht wordt verstrekt. Componenten die uitsluitend op de infrastructuur van Opdrachtnemer draaien, vallen daar niet onder (zie de VNG-toelichting op artikel 23.4); deze blijven een integraal onderdeel van de levering en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer (eis 3.2.2).
112	GIBIT 2025	Artikel 25.3	Artikel 25 verplicht Leverancier een Software Bill of Materials (SBOM) op te stellen en kosteloos beschikbaar te stellen. Artikel 25.3 GIBIT 2025 bepaalt dat onderdelen van de SBOM niet verstrekt hoeven te worden indien dit een aantoonbaar cyberveiligheidsrisico oplevert (bijv. risico op reverse engineering). Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de beoordeling of een onderdeel een cyberveiligheidsrisico vormt primair bij Leverancier ligt, en dat aanbestedende dienst dit oordeel niet eenzijdig mag verwerpen zonder onderbouwing?	Nee. Artikel 25.3 GIBIT 2025 blijft ongewijzigd. De bewijslast dat het verstrekken van een onderdeel van de SBOM 'een aantoonbaar gevaar zou opleveren voor de cyberbeveiliging van de ICT Prestatie' ligt bij de Leverancier; Opdrachtgever beoordeelt de onderbouwing. Bij een incident in verband met informatiebeveiliging stelt de Leverancier de betreffende onderdelen alsnog beschikbaar (artikel 25.3), en Opdrachtgever kan verlangen dat de SBOM aan het CSIRT wordt verstrekt (artikel 25.5).
113	GIBIT 2025	Artikel 28.7	Kunt u bevestigen dat als het CSIRT de controle uitvoert, getoetst wordt aan het overeengekomen normenkader?	Ja. De controle door het CSIRT op grond van artikel 28.7 GIBIT 2025 ziet op de informatiebeveiliging door de Leverancier en wordt getoetst aan de overeengekomen normen voor informatiebeveiliging (artikel 32.1 in samenhang met artikel 8.1 GIBIT 2025), waaronder de in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst gestelde eisen, de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en de BIO, en aan de wet- en regelgeving die op de ICT Prestatie van toepassing is. Op de controle zijn artikel 28.4, 28.5 en 28.6 GIBIT 2025 van overeenkomstige toepassing.
114	GIBIT 2025	Artikel 29.6	Kunt u bevestigen dat het aanleveren van data in standaard format, zoals CSV bestand, volstaat?	Ja, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan. Op grond van artikel 29.6 sub i en iv in samenhang met artikel 22.3 GIBIT 2025 worden de Data gestructureerd en kwalitatief aangeleverd in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat, vergezeld van Documentatie met een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de onderliggende datamodellen. Zie ook artikel 11.5.1 van de conceptovereenkomst. Een CSV-formaat volstaat als daarmee de volledige Data, inclusief de onderlinge samenhang, historie en metadata, gestructureerd worden aangeleverd. Documenten worden aangeleverd in het

Nr.	Documentnaam	Paragraaf, artikel of pagina	Vraag	Antwoord aanbestedende dienst
				oorspronkelijke formaat met bijbehorende metadata. Voor de BRP-gegevens gelden daarnaast de voorschriften van RvIG voor overdracht en conversie. De nadere uitwerking vindt plaats in het Exit-plan.
115	GIBIT 2025	Artikel 29.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Nee. Artikel 29.9 GIBIT 2025 ziet op de beperkte voortzetting van de ICT Prestatie na beëindiging (artikel 29.8). Op grond van artikel 29.9 sub ii staan de kosten daarvan in redelijke verhouding tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie, naar rato van de verminderde functionaliteit. Alleen noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur kunnen volledig worden doorbelast.
116	GIBIT 2025	Artikel 32.7	Kunt u bevestigen dat Leverancier enkel melding van een significant incident doet bij het CSIRT indien zijzelf onder de CbW valt?	Nee. Los van een eventuele eigen wettelijke meldplicht van de Leverancier op grond van de Cyberbeveiligingswet, bepaalt artikel 32.7 GIBIT 2025 dat de Leverancier bij een significant incident in verband met informatiebeveiliging in de zin van de Cyberbeveiligingswet op eigen initiatief of op eerste verzoek van Opdrachtgever contact opneemt met het CSIRT, waarna Partijen samen met het CSIRT informatie delen en verantwoordelijkheden verdelen inzake het oplossen, afhandelen en rapporteren over het incident. Deze contractuele verplichting geldt ook als de Leverancier zelf niet onder de Cyberbeveiligingswet valt. Artikel 32.7 blijft ongewijzigd.
117	GIBIT 2025	Artikel 41.1	Artikel 21.4 stelt dat de intellectuele eigendomsrechten op de Open Source-programmatuur bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver merkt op dat dit niet in algemene zin kan worden bevestigd, omdat de rechthebbende op Open Source-programmatuur en de daaraan verbonden gebruiksrechten worden bepaald door de toepasselijke open source-licentievoorwaarden. Kunt u bevestigen dat de bepaling onder ii) afhankelijk is van de toepasselijke open source-licentievoorwaarden en dat intellectuele eigendomsrechten op Open Source-programmatuur niet zonder meer bij Opdrachtgever kunnen komen te berusten?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.