

Bijlage C: Nota van Inlichtingen 'Gemeente IJsselstein - Burgerzaken Applicatie' Referentie: IBMN-2026-IJS-MK-001

Gemeente IJsselstein

Datum 16-okt-26

Versie 1.0

Vraag Verwijzing

Vraag

Antwoord

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument	Kunt u aangeven hoeveel transacties u jaarlijks heeft op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen, reisdocumenten en verkiezingen? Bij voorkeur ontvangen wij de jaarcijfers van het vorige kalenderjaar. Daarbij ontvangen wij ook graag informatie over de digitale dienstverlening, met onderscheid tussen balie- en onlinetransacties, en indien beschikbaar informatie over de automatische verwerking. Wij verzoeken u dit te specificeren per proces: huwelijk, voornemen huwelijk, voornemen geregistreerd partnerschap en omzetting partnerschap naar huwelijk; geboortes en aangifte geboorte; overlijdens en aangifte overlijden door de uitvaartverzorger; migraties (binnengemeentelijke en buitengemeentelijke verhuizingen, verhuizingen door derden op basis van eHerkenning, emigraties, eerste inschrijvingen en hervestigingen); verzoeken (aanvraag afschrift burgerlijke stand, bewijs van in leven zijn, bewijs van Nederlanderschap, uittreksel BRP, Verklaring Omtrent het Gedrag, verzoek geheimhouding en wijziging naamgebruik); rijbewijzen (exclusief DAR); reisdocumenten (aanvraag, vermissing en toestemmingsverklaring); correctieverzoeken BRP (adres- en persoonsgegevens); en verkiezingen (aanvraag stempas, volmacht, kiezerspas en verklaring stemmen Europees Parlement).	Aanbestedende dienst acht de gevraagde informatie als niet relevant. Deze diensten worden door de opdrachtgever als functionaliteit uitgevraagd, hoe vaak deze per jaar nodig zijn is niet van toepassing.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
2	Aanbestedingsdocument - 1.5 Scope	De aanbestedende dienst geeft aan dat optionele modules gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden afgenomen en verlangt dat inschrijvers hiervoor reeds bij inschrijving een prijs opnemen. Kunt u bevestigen dat indien een optionele module pas op een later moment gedurende de looptijd dan tijdens de inschrijving wordt afgenomen, de prijs daarvoor op dat moment in overleg tussen partijen wordt vastgesteld, rekening houdend met onder meer prijsontwikkelingen en de resterende looptijd van de overeenkomst?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst verzoekt inschrijvers een reële en marktconforme prijs op te geven voor de optionele onderdelen op het moment van inschrijving. Indien de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit een optioneel onderdeel af te nemen, geldt het door inschrijver aangeboden tarief, vermeerderd met de contractueel toegestane indexatie(s). Er vindt geen separate prijsvaststelling of heronderhandeling plaats
3	Aanbestedingsdocument - 3.2.1 Geschiktheidseisen	In paragraaf 3.2.1 vraagt u per kerncompetentie één (1) referentieopdracht, terwijl de inleidende zin spreekt over 'tenminste één (1) Opdracht (...) die betrekking heeft op' beide kerncompetenties. Kunt u bevestigen dat één referentieopdracht die zowel het ter beschikking stellen en onderhouden van een SaaS-burgerzakenoplossing als de implementatie, migratie en ingebruikname omvat, voor beide kerncompetenties kan worden opgevoerd? Kunt u daarnaast aangeven of de referentieopdracht tevens de in FUNC.16 en IMP.5 gevraagde digitale dienstverlening (self-serviceprocessen en online formulieren) moet omvatten, en zo ja, hoe lang de referent daarover minimaal moet beschikken?	Vraag 1 Ja. Een referentieopdracht mag voor beide kerncompetenties worden ingezet, mits deze referentie voldoet aan de vereisten zoals opgenomen onder kerncompetentie 1 en kerncompetentie 2. Vraag 2 Nee. De geschiktheidseis ziet niet op specifieke functionaliteiten of onderdelen uit het Programma van Eisen. Het is daarom niet vereist dat de referentieopdracht specifiek de in FUNC.16 en IMP.5 genoemde digitale dienstverlening of online formulieren omvat. Inschrijvers dienen er wel rekening mee te houden dat deze functionaliteiten onderdeel uitmaken van de gevraagde dienstverlening en als eis zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4	Aanbestedingsdocument - 3.2.2 Geschiktheidseisen	U geeft aan dat u veel waarde hecht aan informatiebeveiliging en aan de bescherming van de persoonsgegevens van uw inwoners; in paragraaf 3.2.2 en in eis IV.1 vraagt u daarvoor een ISO 27001-certificering met verklaring van toepasselijkheid. Bij een ISO 27001-certificering worden de normen in een driejaarlijkse cyclus getoetst en wordt vooral gekeken naar de opzet en het bestaan van de maatregelen, niet naar de werking gedurende een periode. Om nog beter aan te sluiten op uw doelstellingen adviseren wij u daarnaast een ISAE 3402 type II-verklaring te verlangen: daarbij worden zowel de opzet als de werking van alle normen jaarlijks geauditeerd over een werkingsperiode, door een RE- of RA-geaccrediteerde auditor, en voorzien van een uitgebreid assurancerapport inclusief testresultaten. Graag vernemen wij of u de ISAE 3402 type II-verklaring opneemt als geschiktheidseis of als eis in het Programma van Eisen, en zo niet, waarom niet.	Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de opgenomen eisen en acht de gevraagde ISO 27001-certificering, inclusief verklaring van toepasselijkheid, passend en proportioneel voor deze opdracht. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om aanvullende geschiktheidseisen of eisen ten aanzien van een ISAE 3402 Type II-verklaring op te nemen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5	Aanbestedingsdocument - 3.2.4 Geschiktheidseisen	U verzoekt om de meest recente jaarrekening, waaruit blijkt dat er geen signalen zijn dat de continuïteit van uw onderneming in het geding is. Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern die gebruik maakt van de zogeheten geconsolideerde jaarrekening. Deze jaarrekening (incl. een onafhankelijk audit rapport van een accountant) kan op verzoek aan u worden verstrekt, daarbij beschikt leverancier over een zogeheten 403-verklaring. Bent u om praktische redenen bereid om met deze 403 verklaring akkoord te gaan, waarbij onze moedermaatschappij geen UEA hoeft in te vullen? Dit zou, vanwege organisatorische redenen, sterk de voorkeur van leverancier hebben.	Akkoord. Indien inschrijver beschikt over een geldige 403-verklaring mag ter invulling van deze geschiktheidseis gebruik worden gemaakt van de geconsolideerde jaarrekening van de moedermaatschappij. In dat geval hoeft de moedermaatschappij geen afzonderlijk UEA in te dienen, mits geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van de moedermaatschappij ter voldoening aan overige geschiktheidseisen.
6	Aanbestedingsdocument - 3.2.5.2 Geschiktheidseisen	Leverancier is bereid een verzekeringscertificaat te verstrekken. Kunt u bevestigen dat dit afdoende is?	Ja. Conform paragraaf 3.2.5.2 is het voldoende een geldig verzekeringscertificaat aan te leveren indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen, mits uit het verzekeringscertificaat blijkt dat inschrijver verzekerd is voor het vereiste bedrag.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
7	Aanbestedingsdocument - 4.3.2 Overige uitvoeringseisen en -aspecten	Op grond van dit artikel heeft inschrijver toestemming nodig om onderaannemers te wijzigen. Inschrijver kan bij haar dienstverlening gebruik maken van verschillende Onderaannemers die onder haar verantwoordelijkheid werken, het is voor Inschrijver niet werkbaar om bij iedere voorgenomen vervanging van een Onderaannemer voorafgaand toestemming van al haar klanten te moeten verkrijgen, waardoor er tevens het risico bestaat dat als één gemeente haar toestemming niet verleent dit grote gevolgen kan hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat inschrijver u van een dergelijke voorgenomen wijziging of vervanging op de hoogte stelt en u uw hiertegen, op redelijke gronden die van voldoende gewicht zijn, bezwaar kunt indienen?	Akkoord. Indien opdrachtnemer voornemens is een onderaannemer te vervangen of een nieuwe onderaannemer in te schakelen, stelt hij opdrachtgever hiervan vooraf in kennis. Opdrachtgever kan binnen een redelijke termijn gemotiveerd bezwaar maken indien daarvoor redelijke gronden van voldoende gewicht bestaan.
8	Aanbestedingsdocument - 4.3.3 Overige uitvoeringseisen en -aspecten	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling, in verband met de intellectuele eigendomsrechten die bij Leverancier, dan wel Derdenprogrammatuur (blijven) rusten. De bepaling dat Opdrachtgever "in beginsel vrij" over de diensten en leveringen kan beschikken en deze "in het voorkomend geval" mag verspreiden en/of verveelvoudigen, gaat verder dan een gebruiksrecht ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtgever en raakt daarmee aan de IE-rechten van Leverancier/toeleveranciers. Bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht het artikel van belang en zal dit niet laten vervallen. De aanbestedende dienst begrijpt echter de door inschrijver geuite zorg ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten. Om die reden zal worden verduidelijkt dat intellectuele eigendomsrechten op de aangeboden oplossing bij rechthebbende blijven berusten en dat het artikel niet strekt tot overdracht van dergelijke rechten aan opdrachtgever.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
9	Aanbestedingsdocument - 5. Gunning en beoordeling	U beoordeelt K.1 en K.2 op een vijfpuntschaal met de scores 0, 2, 6, 8 en 10, waarbij een 'voldoende' al 60% van de te behalen punten oplevert. In de praktijk zien we dat zo'n beoordeling veelal leidt tot middeling, aangezien een 0 of een 10 niet snel wordt gegeven. Wij adviseren u de percentages bij de beoordeling aan te passen, zodat de kwaliteit van de individuele aspecten nog beter naar voren komt in uw uitvraag en inschrijvers meer worden uitgedaagd om op kwaliteit een goede inschrijving in te dienen; daarmee heeft u voor de gehele looptijd een kwalitatief goede oplossing tot uw beschikking. Wij stellen de volgende verdeling voor: uitstekend = 100%, goed = 70%, voldoende = 40%, matig/onvoldoende = 25% en niet beantwoord = 0%. Bent u bereid deze verdeling over te nemen?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft weloverwogen gekozen voor de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingssystematiek en ziet geen aanleiding deze aan te passen.
10	Aanbestedingsdocument - 5.3 Subgunningscriterium 2: Kwaliteit	Wij verzoeken de aanbestedende dienst om binnen deze aanbestedingsprocedure een demonstratie als onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling op te nemen. Een demonstratie is noodzakelijk om de feitelijke werking, gebruiksvriendelijkheid en toepasbaarheid van de aangeboden oplossing deugdelijk, objectief en verifieerbaar te kunnen beoordelen. Bij vergelijkbare aanbestedingen vormt de demonstratie daarom standaard een substantieel onderdeel van het kwalitatieve beoordelingskader en is het gebruikelijk dat circa 30% van de kwaliteitsbeoordeling hieruit voortvloeit. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld hun oplossing te demonstreren en dat de demonstratie voor circa 30% meeweegt in de kwaliteitsbeoordeling? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de aanbestedende dienst gemotiveerd toe te lichten op welke wijze de voornoemde kwaliteitsaspecten zonder een dergelijke demonstratie deugdelijk, objectief, transparant en gelijkwaardig kunnen worden beoordeeld.	Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingssystematiek en ziet geen aanleiding deze aan te passen. De beoordeling van de kwalitatieve onderdelen vindt plaats op basis van de schriftelijke inschrijving, aangevuld met de reeds beschreven toelichtings- en verificatiesessie. De aanbestedende dienst is van oordeel dat de beoordeling daarmee op voldoende objectieve, transparante en gelijkwaardige wijze kan plaatsvinden. De aanbestedende dienst onderschrijft niet dat uitsluitend een demonstratie kan bijdragen aan een objectieve, transparante en gelijkwaardige beoordeling. Daarnaast kan een demonstratie, vanwege het interactieve karakter daarvan, juist leiden tot aanvullende beoordelingsrisico's.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
11	Aanbestedingsdocument - 5.3 Subgunningscriterium 2: Kwaliteit K.2. Dienstverlening	U vraagt bij onderdeel Algemeen een beschrijving van de burgerzakenapplicatie, aansluitend op het Programma van Eisen en de gemeentelijke processen voor burgerzaken. Kunt u verduidelijken wat u hier precies verwacht?	De aanbestedende dienst is van oordeel dat de vraagstelling voldoende duidelijk is geformuleerd. De aanbestedende dienst verwijst inschrijvers naar de beschrijving van het subgunningscriterium, het doel van het onderdeel en de opgenomen beoordelingscriteria.
12	Aanbestedingsdocument - 5.3 Subgunningscriterium 2: Kwaliteit K.2. Dienstverlening	U vraagt in het Dienstverleningsplan 5 verschillende onderwerpen uit te werken met maar 12 pagina's als maximum. Bent u bereid om het aantal pagina's op te hogen naar bijvoorbeeld 20 pagina's?	De aanbestedende dienst begrijpt de behoefte van inschrijvers om meer ruimte te hebben voor de uitwerking van dit onderdeel. Om die reden wordt het maximaal toegestane aantal pagina's voor het Dienstverleningsplan verruimd van 12 naar 16 pagina's A4-formaat. De overige vormvereisten blijven ongewijzigd.
13	Aanbestedingsdocument - K.1. Implementatieplan	In de planning van het aanbestedingsdocument (paragraaf 2.3) is de ingebruikname van het systeem voorzien op 1 januari 2028, met een implementatieperiode van circa tien maanden. Is de datum van 1 januari 2028 als livegangmoment een harde eis, of biedt de aanbestedende dienst ruimte voor inschrijvers om op basis van hun aanpak en ervaring een eerder gelegen livegangdatum voor te stellen, mits de kwaliteit en zorgvuldigheid van de implementatie zijn gewaarborgd?	1 januari 2028 is de uiterste datum voor volledige, geaccepteerde en productiegereed opgeleverde dienstverlening. Een eerdere livegang mag worden voorgesteld, mits aan alle eisen wordt voldaan en Opdrachtgever daarmee instemt.
14	Aanbestedingsdocument - K.1. Implementatieplan	Kan de aanbestedende dienst een indicatie geven van het aantal medewerkers dat werkzaam is binnen het domein Burgerzaken, de beschikbare rollen (functioneel beheerder, key-users, eindgebruikers) en de verwachte beschikbaarheid voor het implementatietraject?	Dit betreft 1 functioneel beheerder, 3 key users, 11 loket/receptie profielen en 4 back office profielen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15	Aanbestedingsdocument - K.1. Implementatieplan	Hoe verwacht de aanbestedende dienst dat de test- en acceptatieomgeving wordt ingericht met betrekking tot testdata? Dient de inschrijver geanonimiseerde of gesimuleerde testdata aan te leveren, of stelt de gemeente zelf een set (geanonimiseerde) testdata beschikbaar?	Uitgangspunt is dat geen productiepersoonsgegevens in niet-productieomgevingen worden gebruikt zonder schriftelijke toestemming. Inschrijver biedt een veilige, representatieve testdata-aanpak; geanonimiseerde of gesimuleerde data en relevante RvIG-testdata zijn toegestaan. Opdrachtgever werkt mee aan validatie en acceptatie.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
16	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: 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).	De aanbestedende dienst kan niet vooruitlopen op toekomstige ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in wet- en regelgeving gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst, zullen partijen handelen overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving. Aanvullend: De aanbestedende dienst kan geen bevestiging geven op de door inschrijver geschetste interpretatie van de Data Act of de eventuele gevolgen daarvan voor de overeenkomst. Op de overeenkomst zijn de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden van toepassing.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
	Vervolg vraag 16	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.	
17	Conceptovereenkomst - Artikel 1.3	Het is gebruikelijk en logisch dat de Nota's van Inlichtingen in de rangorde bovenaan staan, dit heeft u ook opgenomen in 6.4 van de aanbestedingsleidraad. Kunt u dit artikel aanpassen in lijn met 6.4 van de leidraad?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst is van oordeel dat artikel 1.3 van de conceptovereenkomst correct is geformuleerd. Van een tegenstrijdigheid met paragraaf 6.4 van het aanbestedingsdocument is geen sprake.
18	Conceptovereenkomst - Artikel 2.3	Bent u bereid om overeen te komen dat de overeenkomst automatisch wordt verlengd tenzij een partij deze opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden tegen het einde van de looptijd voor opdrachtgever en 18 maanden voor leverancier? Een dergelijke regeling past beter binnen het partnership dat leverancier met u wenst aan te gaan en hiermee wordt voorkomen dat u bij een onverhoopte te late verlenging over zou moeten gaan tot een nieuwe aanbestedingsprocedure.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. De overeenkomst wordt uitsluitend verlengd indien de aanbestedende dienst actief gebruikmaakt van de in de overeenkomst opgenomen verlengingsmogelijkheden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
19	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 aanbidding 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."?	Akkoord. De aanbestedende dienst kan zich vinden in de voorgestelde verduidelijking. Artikel 1.36 wordt aangepast naar: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT-prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
20	GIBIT 2025 - Artikel 10.10	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de standaard SLA van inschrijver zonder meer leidend te verklaren. De inhoud van de SLA is op dit moment niet bekend en kan derhalve niet worden beoordeeld. De Service Level Agreement zal gedurende de implementatiefase in overleg tussen partijen worden besproken en indien akkoord vastgesteld.
21	GIBIT 2025 - Artikel 10.15	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde 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?	De aanbestedende dienst stemt niet in met een generieke vergoedingsregeling voor upgrades. Voor zover sprake is van nieuwe of uitgebreide functionaliteiten die buiten de contractueel overeengekomen dienstverlening vallen, kunnen partijen hierover afzonderlijke afspraken maken. Upgrades die noodzakelijk zijn voor het behoud van de aangeboden en overeengekomen functionaliteiten, prestaties, beveiliging, compliance en het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving, dienen echter zonder aanvullende vergoeding beschikbaar te worden gesteld. Dit conform de aanbestedingsdocumenten en het PvE in het bijzonder.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
22	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.	De aanbestedende dienst bevestigt dat upgrades die noodzakelijk zijn voor het behoud van de aangeboden en overeengekomen functionaliteiten, prestaties, beveiliging, compliance en het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving, onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening en zonder aanvullende vergoeding beschikbaar dienen te worden gesteld. Voor zover sprake is van nieuwe of uitgebreide functionaliteiten die buiten de contractueel overeengekomen dienstverlening vallen, kunnen partijen hierover afzonderlijke afspraken maken.
23	GIBIT 2025 - Artikel 12.2 en 12.3	Kunt u 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 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?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de systematiek van de GIBIT op dit punt aan te passen. Op de beoordeling van verzuim zijn de overeenkomst, de GIBIT en het toepasselijke recht van toepassing. Of en wanneer een ingebrekestelling vereist is, hangt af van de omstandigheden van het geval en hetgeen partijen zijn overeengekomen, waaronder eventuele afspraken in de SLA.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
24	GIBIT 2025 - Artikel 13.1	Hoewel we begrijpen dat u 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.	Niet akkoord. Artikel 13 GIBIT blijft gehandhaafd. De verplichtingen gelden voor Algoritmische Toepassingen binnen de overeenkomst en worden passend en proportioneel ingevuld naar aard, gebruik en risico. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever voor aangeleverde data blijven bestaan, maar beperken de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtnemer niet. Vertrouwelijke informatie wordt alleen gedeeld voor zover noodzakelijk en met passende waarborgen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
	Vervolg vraag 24	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 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.	

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
	Vervolg vraag 24	"Toelichting op wijziging artikel 13.4:'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld geworden 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.	
25	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?	Niet bevestigd. De artikelen 14 en 15 van de AI Act bevatten wettelijke eisen voor hoog-risico-AI-systemen. Artikel 14.1 GIBIT 2025 is echter een zelfstandige contractuele bepaling en is niet uitsluitend van toepassing op AI-systemen die volgens de AI Act als hoog risico kwalificeren. De garanties gelden voor Algoritmische Toepassingen binnen de overeenkomst en worden passend en proportioneel ingevuld.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26	GIBIT 2025 - Artikel 17.3, 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 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?	Vraag 1: Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding een aanvullend aansprakelijkheidsplafond voor de gehele looptijd van de overeenkomst op te nemen. De in de GIBIT opgenomen aansprakelijkheidsregeling bevat reeds een evenwichtige verdeling van risico's en verantwoordelijkheden, waaronder een regeling voor beperking van aansprakelijkheid. De aanbestedende dienst acht deze regeling passend voor de aard, omvang en looptijd van de opdracht Vraag 2: Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling aan te passen. De GIBIT bevat reeds een uitgewerkte regeling ten aanzien van de omvang en beperking van aansprakelijkheid, inclusief de daarbij behorende uitzonderingen. De aanbestedende dienst acht deze regeling voldoende duidelijk en passend voor deze opdracht.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
27	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 verzekeraar (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 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.	De aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in artikel 17 blijft onverkort van toepassing en is duidelijk en ondubbelzinnig geformuleerd. De Aanbestedende dienst deelt de zienswijze van gegadigde, onder verwijzing naar Advies 154 van de Commissie van Aanbestedingsexperts, niet. Gegadigde gaat er ten onrechte van uit dat boetes van overheidstoezichthouders onderdeel zijn van de civielrechtelijke aansprakelijkheidsregeling. Dergelijke boetes en schade als gevolg van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten hebben een wezenlijk ander doel en karakter en vloeien voort uit het niet naleven van wet- en regelgeving respectievelijk het schenden van rechten door Opdrachtnemer. De uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 17.5 blijven daarom onverkort van toepassing. De Aanbestedende dienst kan en zal geen aansprakelijkheid aanvaarden voor dergelijke gedragingen van Opdrachtnemer, noch kan deze aansprakelijkheid in omvang worden beperkt. De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om af te wijken van de bestaande regeling.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28	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?	Niet akkoord. De betreffende bepaling beoogt te waarborgen dat de Aanbestedende dienst informatie kan delen met aan haar gelieerde publieke organisaties en samenwerkingsverbanden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van publieke taken en samenwerking. Dit vormt een essentieel onderdeel van de publieke context waarin de overeenkomst wordt uitgevoerd. De voorgestelde aanpassing beperkt deze mogelijkheid en doet daarmee afbreuk aan de beoogde werking van de bepaling. De Aanbestedende dienst houdt daarom vast aan de bestaande formulering.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
29	GIBIT 2025 - Artikel 20.2	In artikel 20.2 GIBIT 2025 worden specifieke situaties uitgesloten van overmacht. Voor een 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?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de overmachtsregeling zoals opgenomen in artikel 20 van de GIBIT aan te passen of uit te breiden. De enkele omstandigheid dat Opdrachtnemer voor de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is van onderaannemers of toeleveranciers maakt niet dat gebeurtenissen aan de zijde van die partijen zonder meer als overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer kwalificeren. De keuze voor en aansturing van onderaannemers en toeleveranciers behoort tot de verantwoordelijkheid en risicosfeer van Opdrachtnemer. Het feit dat een tekortkoming bij een toeleverancier wordt veroorzaakt door een bepaalde gebeurtenis, betekent niet automatisch dat sprake is van overmacht in de verhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Of sprake is van overmacht dient te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval, de overeenkomst, de GIBIT en het toepasselijke recht. De aanbestedende dienst acht de bestaande regeling daarom passend en voldoende. De aanbestedende dienst acht de bestaande regeling daarom passend en voldoende.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
30	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?	Niet akkoord: Artikel 20.3 ziet op situaties waarin Leverancier als gevolg van een tekortkoming een voordeel behaalt dat hij bij behoorlijke nakoming niet zou hebben gehad. Deze bepaling is daarmee gericht op het voorkomen dat Leverancier profiteert van het niet voldoen aan de contractuele verplichtingen binnen de onderhavige overeenkomst. De door Gegadigde voorgestelde toepassing van een pro-rata verdeling over meerdere opdrachtgevers past niet bij de strekking van deze bepaling. Het artikel ziet uitsluitend op het voordeel dat voortvloeit uit de uitvoering van deze overeenkomst en wordt daarom niet aangepast.
31	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 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?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat programmatuur van derden, waarbij de intellectuele eigendomsrechten niet bij Leverancier liggen en waarvoor een gebruiksrecht aan Opdrachtgever wordt verstrekt, in beginsel kan kwalificeren als Derdenprogrammatuur in de zin van artikel 23 van de GIBIT 2025. Dit laat onverlet dat Leverancier volledig verantwoordelijk blijft voor de correcte levering, werking en integratie van de totale ICT-prestatie zoals overeengekomen.
32	GIBIT 2025 - Artikel 24.1	Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?	Niet akkoord: Het staat Opdrachtgever vrij om, indien daartoe aanleiding bestaat, vervanging van personeel te verlangen. In de praktijk zal daarbij vanzelfsprekend zorgvuldig worden gehandeld en, waar passend, overleg plaatsvinden met Leverancier. De Aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om deze bepaling nader te beperken of van aanvullende voorwaarden te voorzien.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33	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?	Dit is akkoord: Artikel 25.3 GIBIT biedt bescherming wanneer verstrekking aantoonbaar een cyberveiligheidsrisico veroorzaakt. Opdrachtnemer motiveert dit risico; Opdrachtgever mag om onderbouwing of een veilige alternatieve inzagevorm vragen. Het oordeel ligt dus niet eenzijdig bij één partij.
34	GIBIT 2025 - Artikel 28.7	Kunt u bevestigen dat als het CSIRT de controle uitvoert, getoetst wordt aan het overeengekomen normenkader?	Ja. Een controle door het CSIRT wordt uitgevoerd tegen het overeengekomen en voor de dienstverlening relevante normenkader, aangevuld met toepasselijke wettelijke en actuele beveiligingsnormen voor zover de overeenkomst daarin voorziet.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
35	GIBIT 2025 - Artikel 29.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	De gemeente gaat niet akkoord met het doorbelasten van alle kosten die leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast. De gemeente hanteert als uitgangspunt dat inschrijvers een integrale prijs aanbieden voor de volledige dienstverlening gedurende de contractuele looptijd. Bij de beoogde SaaS-oplossing worden nagenoeg alle kosten geacht te zijn verdisconteerd in de inschrijfsom, inclusief kosten die samenhangen met implementatie, beheer, ondersteuning en de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening . De gemeente ziet daarom geen aanleiding om een open einderegeling op te nemen voor het doorbelasten van “alle redelijk gemaakte kosten”. Kosten die behoren tot het normale ondernemings- en uitvoeringsrisico van leverancier dienen door leverancier in de aanbieding te worden verwerkt. Het toestaan van aanvullende kostendoorbelasting zou de vergelijkbaarheid van inschrijvingen, de budgettaire voorspelbaarheid en de gelijke behandeling van inschrijvers aantasten.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
36	GIBIT 2025 - Artikel 4.2	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen en is mede afhankelijk van de tijdige medewerking en informatieverstrekking door aanbestedende dienst. Uiteraard is de projectaanpak erop gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, maar niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst te bevestigen dat aanbestedende dienst Leverancier eerst schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke hersteltermijn alvorens de rechtsgevolgen van verzuim worden ingeroepen, tenzij sprake is van blijvende onmogelijkheid van nakoming. Inschrijver stelt daarnaast voor aan artikel 4.2 GIBIT 2025 toe te voegen dat, in het geval een fatale termijn dreigt te worden overschreden om redenen die niet (uitsluitend) aan Leverancier zijn toe te rekenen, de fatale einddatum van rechtswege wordt opgeschort voor de duur van de vertraging die aantoonbaar het gevolg is van onvoldoende medewerking aan de zijde van aanbestedende dienst (art. 4.5 GIBIT 2025), schuldeisersverzuim (art. 9.5 GIBIT 2025) of het niet tijdig beschikbaar zijn van medewerking van derde partijen (art. 7 GIBIT 2025). Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding artikel 4.2 van de GIBIT aan te passen. De beoordeling van verzuim, de gevolgen van vertraging en de invloed van omstandigheden aan de zijde van opdrachtgever, derden of opdrachtnemer dienen te worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, de GIBIT en het toepasselijke recht. Daarbij geldt dat eventuele vertragingen en hun oorzaken steeds afhankelijk zijn van de concrete omstandigheden van het geval.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
37	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?	De aanbestedende dienst bevestigt dat intellectuele eigendomsrechten op Open Source-programmatuur niet zonder meer bij Opdrachtgever komen te berusten. De omvang van de rechten van Opdrachtgever wordt bepaald door de toepasselijke open source-licentievoorwaarden. De aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk om op voorhand te bepalen dat fatale termijnen in bepaalde situaties automatisch worden opgeschort.
38	GIBIT 2025 - Artikel 7.2 sub i	Artikel 7.2 sub i legt bij Dienstverlening op Afstand de verantwoordelijkheid voor het tijdig signaleren van noodzakelijke medewerking van derde partijen bij Leverancier. Inschrijver merkt op dat artikel 7.6 GIBIT 2025 al een regeling bevat voor het geval de acceptatieprocedure of ketentest niet slaagt door omstandigheden die niet aan Leverancier toerekenbaar zijn. Inschrijver verzoekt desondanks om de volgende verduidelijking: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de verantwoordelijkheid als bedoeld in artikel 7.2 sub i GIBIT 2025 niet op Leverancier rust voor zover Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, om redenen die niet aan Leverancier toerekenbaar zijn en dat artikel 7.6 GIBIT 2025 in die situatie van overeenkomstige toepassing is?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding artikel 7.2 nader aan te vullen of te verduidelijken. De in artikel 7.2 opgenomen verantwoordelijkheid dient te worden gelezen in samenhang met de verplichting van partijen elkaar te waarschuwen voor risico's die zij kennen of behoren te kennen. Daarnaast bevat de GIBIT reeds bepalingen voor situaties waarin vertragingen of tekortkomingen niet aan Leverancier kunnen worden toegerekend. De aanbestedende dienst acht de bestaande regeling daarom voldoende duidelijk en evenwichtig.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
39	GIBIT 2025 - Artikel 9.13	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding artikel 9.13 aan te passen. De bepaling beoogt te voorkomen dat ingebruikname van de ICT-prestatie automatisch als acceptatie wordt aangemerkt indien deze ingebruikname verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier. De aanbestedende dienst acht deze regeling voldoende duidelijk en passend. De door Gegadigde voorgestelde toevoegingen ten aanzien van toerekenbaarheid en kleine gebreken leiden tot aanvullende interpretatievraagstukken en onzekerheid over het moment waarop acceptatie al dan niet heeft plaatsgevonden. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de bestaande regeling aan te passen.
40	GIBIT 2025 - Artikel 9.7	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	Nee. Deze aanname is niet juist. De GIBIT bevat een gezamenlijke acceptatieprocedure met een rolverdeling voor zowel Opdrachtgever als Leverancier. Opdrachtgever voert de acceptatie- en ketentesten uit en beoordeelt de resultaten daarvan. Leverancier blijft verantwoordelijk voor het aanbieden van een deugdelijke ICT-prestatie, het herstellen van geconstateerde gebreken, het opnieuw aanbieden van de ICT-prestatie ter acceptatie en het bewaken van de voortgang van de implementatie- en acceptatieprocedure. De aanbestedende dienst acht de rolverdeling zoals opgenomen in artikel 9 voldoende duidelijk en ziet geen aanleiding deze aan te passen of nader te verduidelijken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
41	Programma van Eisen - ALG.1	Als onderdeel van deze eis (waar we ja of nee op kunnen antwoorden) wordt ook een kwaliteitsstuk uitgevraagd. Het is leverancier onduidelijk in welke vorm dit aangeleverd moet worden en op basis van welke criteria dit beoordeeld wordt. Kan Opdrachtgever aangeven op welke wijze en in welke format we dit moeten aanleveren? En kan worden aangegeven op basis van welke criteria dit beoordeeld wordt?	De GEMMA-architectuurplaat en mapping worden als afzonderlijke PDF-bijlage ingediend. Het stuk dient ter toetsing van ALG.1 en is geen afzonderlijk kwalitatief gunningscriterium. Beoordeling vindt plaats op voldoen/niet voldoen.
42	Programma van Eisen - ALG.2	In eis ALG. 2 eist Opdrachtgever dat de oplossing bij oplevering aan alle eisen moet voldoen. Op basis van wat in de praktijk gebruikelijk is interpreteert leverancier oplevering als de startdatum van de implementatie, zodat er op basis van beschikbare functionaliteit getest en geïmplementeerd kan worden. Kan opdrachtgever bevestigen deze interpretatie bevestigen? Of aangeven welk moment het anders bedoelt met 'oplevering'?	Dir is akkoord.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
43	Programma van Eisen - DOC.6	Wij zijn in staat de gebruikersgegevens en gekoppelde rollen en rechten te tonen die in onze applicatie geregistreerd staan. In het kader van AVG en dataminimalisatie hebben we die set beperkt tot het strikt noodzakelijke voor het functioneren van de applicatie. In deze eis vraagt u een aantal eigenschappen uit die primair leven in de gemeentelijke Active Directory of Entra ID. Dat is namelijk de component die verantwoordelijk is voor Authenticatie, onze applicatie neemt via de gefedereerde toegang slechts de strikt noodzakelijke gegevens over nadat de gemeentelijke Entra ID authenticatie toe heeft gestaan. Onze applicatie heeft daarmee geen kennis van bijvoorbeeld inactieve en verweesde accounts, omdat onze applicatie deze concepten niet meer kent sinds wij alleen toegang via federatie ondersteunen. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat we alleen rapporteren over gegevens die in de applicatie beschikbaar zijn?	Gedeeltelijk. DOC.6 ziet op gebruikers, systeemaccounts, rollen en rechten die binnen de Oplossing relevant en technisch beschikbaar zijn. Gegevens die uitsluitend in Entra ID bestaan hoeven niet te worden gedupliceerd, maar applicatieautorisaties, technische accounts en uitzonderingen moeten volledig rapporteerbaar zijn.
44	Programma van Eisen - EXIT.3	Leverancier verwacht een dergelijke situatie niet, maar kan uiteraard niet uitsluiten dat zich ooit een tekortkoming voordoet. Mocht dit het geval zijn, dan zal Leverancier zich vanzelfsprekend inspannen om deze zo snel mogelijk te herstellen. Een vaste termijn van 30 kalenderdagen is echter niet in alle gevallen passend, aangezien bepaalde tekortkomingen mogelijk een langere hersteltermijn vergen. Is Opdrachtgever bereid de termijn van 30 kalenderdagen te vervangen door 'een redelijke termijn'?	Nee. EXIT.3 blijft gehandhaafd. De termijn van 30 kalenderdagen wordt niet generiek vervangen door 'een redelijke termijn'. Waar uitvoering aantoonbaar onmogelijk is, treden partijen conform de bepaling en GIBIT in overleg over passende maatregelen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
45	Programma van Eisen - EXIT.4	Kan Opdrachtgever ten aanzien van EXIT.4 aangeven of een broncode-escrowregeling bij een gecertificeerde escrow-agent, met minimaal jaarlijkse verificatie van volledigheid, actualiteit en reproduceerbaarheid, toereikend is?	Ja, mits de escrowregeling samen met de overige continuïteitsmaatregelen volledig aan EXIT.4 voldoet en minimaal jaarlijks op volledigheid, actualiteit en reproduceerbaarheid wordt gecontroleerd. Opdrachtgever moet als begunstigde afdwingbare toegang hebben bij de afgesproken triggers.
46	Programma van Eisen - EXIT.5	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?	Bevestigd. EXIT.5 concretiseert het onderhoud uit GIBIT. Correctief, preventief, beveiligings- en noodzakelijk adaptief onderhoud en reguliere releases zijn inbegrepen; geheel nieuwe, niet-noodzakelijke opties vereisen een afzonderlijke opdracht.
47	Programma van Eisen - FUNC.13	Eis FUNC.13 verwijst naar een optie voor het verkiezingen- en stembureau management die in het Programma van Opties zou worden uitgevraagd. Wij hebben een Programma van Opties niet aangetroffen bij de aanbestedingsstukken; paragraaf 1.5 noemt als optionele onderdelen uitsluitend afsprakenbeheer en begraafplaatsenadministratie. Kunt u aangeven of een Programma van Opties alsnog wordt verstrekt en, zo ja, of en op welke wijze dit onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding en van de beoordeling? Kunt u daarnaast aangeven welke functionaliteit voor verkiezingen en stembureau management tot de verplichte scope van FUNC.13 behoort en welke tot de (nog te verstrekken) optie?	Dit betreft een omissie. Er wordt geen afzonderlijk Programma van Opties verstrekt. De verwijzing in FUNC.13 vervalst. De beschreven kiezersregister- en stempasfunctionaliteit behoort tot de verplichte scope; afzonderlijk stembureau management niet, tenzij elders expliciet geëist.
48	Programma van Eisen - FUNC.2	In eis FUNC. 2 eist Opdrachtgever dat voordat een mutatie doorgevoerd wordt, de BCM proactief de mutatie gecontroleerd moet hebben. Kan Opdrachtgever bevestigen dat eventuele foutmeldingen blokkerend moeten zijn voor het doorvoeren van de mutatie?	Niet iedere BCM-melding is per definitie blokkerend. Bevindingen die volgens de geldende BCM-regels opslag verhinderen moeten blokkeren; overige meldingen mogen als waarschuwing worden aangeboden, mits zichtbaar en controleerbaar.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49	Programma van Eisen - FUNC.45	U heeft een zeer gedetailleerde lijst toegevoegd van alle rapporten die u vandaag de dag gebruikt. Dat is heel fijn want dat geeft ons een goed beeld van uw verwachtingen. De uitdaging is tegelijkertijd dat de namen van de rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud van deze rapportages is. Met onze standaardoplossing bieden wij op basis van onze eerste analyse naar verwachting al een heel groot deel van deze uitvraag. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeente IJsselstein vanaf livegang beschikt over de gevraagde rapportages?	Ja, nadere inrichting en presentatie mogen tijdens de implementatie worden afgestemd. Alle in FUNC.45 genoemde informatiebehoeften en rapportages moeten uiterlijk bij ingebruikname gebruiksklaar beschikbaar zijn; afstemming mag de resultaatsverplichting niet beperken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
50	Programma van Eisen - FUNC.50	Kunt u aangeven welke fysieke betaalapparaten (merk en type), welke betaaldienstverlener en welke aansluitvorm de gemeente aan de balie gebruikt, en of deze apparaten rechtstreeks worden aangesproken of via een tussenliggend kassa- of betaalzuilsysteem? Kunt u bevestigen dat een koppeling via het door de gemeente gebruikte kassa- of betaalplatform aan eis FUNC.50 tegemoetkomt? Kunt u tevens aangeven welke partij verantwoordelijk is voor de levering, het beheer en de kosten van de betaalapparatuur en van de bijbehorende overeenkomst met de betaaldienstverlener?	(1) Opdrachtgever herziet eis FUN.50 naar: De Oplossing ondersteunt een geïntegreerde koppeling met de door Opdrachtgever aangewezen fysieke betaalapparaten aan de balie, waaronder pin- en contactloos betalen. Deze fysieke betaalautomaten dienen door Opdrachtnemer te worden geleverd als onderdeel van de oplossing. Het verschuldigde bedrag wordt automatisch vanuit de Oplossing aan het betaalapparaat aangeboden en het transactieresultaat wordt automatisch teruggestuurd en verwerkt. Handmatige dubbele invoer van het bedrag is niet nodig. Annulering, time-out, storing, afgebroken betaling en hernieuwde aanbieding worden eenduidig verwerkt zonder dubbele betaling of boeking. Opdrachtnemer vermeldt welke apparaten en aansluitvormen worden ondersteund en levert alle voor de koppeling noodzakelijke software, configuratie en documentatie. (2) De fysieke betaalautomaten betreft 3 vaste betaalautomaten, inclusief bonprinter en 1 mobiele automaat.
51	Programma van Eisen - FUNC.7	In eis FUNC. 7 stelt Opdrachtgever dat Brondocumenten op persoonsniveau opgeslagen en ontsloten moeten worden. Kan opdrachtgever bevestigen dat de Brondocumenten ook op de PL getoond moeten worden/raadpleegbaar zijn wanneer deze geraadpleegd wordt?	Nee, voor de opdrachtgever is het niet nodig dat deze op de PL getoond worden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
52	Programma van Eisen - IMP.1	Leverancier begrijpt dat u een stok achter de deur wenst, echter zou volgens haar het uitgangspunt moeten zijn dat op het moment een leverancier niet, of niet goed aan haar verplichtingen voldoet haar een redelijke termijn moet worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen voordat zij in verzuim raakt. Voornamelijk wanneer een vertraging niet volledig aan haar is toe te rekenen. Bij de acceptatie is Leverancier immers ook afhankelijk van hoe snel u de acceptatie uitvoert. Bent u daarom bereid overeen te komen dat deze termijn enkel fataal is indien de termijnoverschrijding volledig aan Leverancier toerekenbaar is, en nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog na te komen?	Nee. 1 januari 2028 blijft een fatale einddatum. Niet-toerekenbare oorzaken en onvoldoende medewerking van Opdrachtgever worden conform GIBIT beoordeeld; zij maken de termijn niet generiek niet-fataal.
53	Programma van Eisen - IMP.5	Het is voor leverancier niet duidelijk om hoeveel formulieren het hier gaat, en wat de inhoud is van deze formulieren. Hierdoor is het onduidelijk wat er bij inschrijving geleverd moet worden, en kunnen wij geen impact en kostenberekening maken voor de inschrijving. Daarnaast is het onze aanname dat de zittende leverancier deze werkzaamheden niet hoeft uit te voeren. Kan opdrachtgever toelichten om welke formulieren het hier precies gaat zodat leverancier een duidelijk beeld heeft van wat er geleverd moet worden. En kan opdrachtgever aangeven hoe het level-playing field hier gewaarborgd wordt gelet op de huidige leverancier die hier vermoedelijk geen inspanning hoeft te leveren?	IMP.5 betreft negen formulieren: Bewijs van Nederlanderschap, Emigratie, Aanvraag uittreksel, Naamswijziging, Vermissing reisdocument, Aanvraag reisdocument, Overlijden, Geboorte en Verhuizing. Voor alle inschrijvers geldt dezelfde resultaatsverplichting. De huidige formulieren zijn nu niet ontsloten via onze huidige leverancier, maar via ons zaakstelsel. Dit willen we graag in een e-dienst ondervangen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
54	Programma van Eisen - IO.12	Als onderdeel van de dienst die wij aanbieden ontzorgen we gemeenten met actief beheerde verbindingen in een multitenant omgeving. Actief beheer houdt ook monitoring en alerting in zodat we gemeenten en ketenpartners hier bij verstoringen over kunnen informeren. Gezien we vanuit efficiëntie oogpunt de verbinding vanuit een centrale integratievoorziening beheren is de monitoring voor klanten niet inzichtelijk. Dat zou ook niet hoeven, omdat de gemeente het beheer van deze verbinding als onderdeel van de dienst bij leverancier heeft ondergebracht. Leverancier geeft graag inzicht hoe dit gerealiseerd is, alleen is realtime inzicht hierin niet mogelijk. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat monitoring van elke koppeling inzichtelijk is, alleen niet voor opdrachtgever?	Nee, niet volledig. Centrale monitoring door opdrachtnemer is toegestaan, maar Opdrachtgever moet zelf klantgericht inzicht krijgen in de voor haar relevante beschikbaarheid, doorlooptijd, volumes, fouten, retries, certificaatstatus en uitval van koppelingen. Dit hoeft geen toegang tot de interne beheeromgeving of gegevens van andere tenants te zijn; een dashboard, rapportage- of meldvoorziening kan volstaan. IO.12 schrijft op zichzelf niet voor dat koppelingen via Enable-U of een ander specifiek integratieplatform moeten verlopen. Alleen wanneer elders in de aanbestedingsstukken een gemeentelijke integratievoorziening expliciet als verplicht koppelvlak is aangewezen, moet daarop worden aangesloten.
55	Programma van Eisen - IO.18 en Aanbestedingsdocument	In zowel het Programma van Eisen als het Aanbestedingsdocument stelt opdrachtgever dat gekoppeld moet worden met het in gebruik zijnde zaak- en DMS-systeem. Kan Opdrachtgever verduidelijken welk systeem dit betreft?	Het huidige zaak-/DMS-systeem is Djuma van Visma
56	Programma van Eisen - IO.18 en Aanbestedingsdocument	In zowel het Programma van Eisen als het Aanbestedingsdocument stelt opdrachtgever dat gekoppeld moet worden met het in gebruik zijnde zaak- en DMS-systeem via ZGW-API's. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit systeem het gebruik van ZGW-API's al ondersteund?	Ja deze worden ondersteund door Djuma

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
57	Programma van Eisen - IV.13	In het verlengde van de vraag over IV.2 zien ook wij het belang van leveranciersmanagement. De Cyberbeveiligingswet en BIO2 leggen hier niet voor niets nadruk op. Om deze reden hebben wij ons leveranciersmanagementproces laten certificeren en wordt het elk jaar getoetst op effectieve werking. Dit leidt net als bij IV.2 tot een jaarlijks rapport en bewijsstuk dat de gemeente in haar eigen verantwoordingsproces kan gebruiken en ook nog eens bijdraagt aan het verlagen van de administratieve verantwoording. Bent u bereid deze eis aan te scherpen zodat het leveranciersmanagement op zijn minst onafhankelijk getoetst en gecertificeerd zou moeten zijn? Een werkbaar alternatief zou een kwaliteitsbeoordeling kunnen zijn waarbij certificering en het aantonen van effectieve werking tot een hogere kwaliteitsbeoordeling leiden.	Nee. IV.13 wordt niet verzwaard met een verplichte afzonderlijke certificering. Onafhankelijke toetsing kan als bewijs dienen, maar is niet verplicht en leidt niet tot een afzonderlijke kwaliteitswaardering.
58	Programma van Eisen - IV.13	Leverancier onderschrijft het belang van goede afspraken met leveranciers en subverwerkers die aan de dienstverlening bijdragen. Deze eis bepaalt echter dat Leverancier dezelfde verplichtingen dient op te leggen aan haar leveranciers en subverwerkers, terwijl Leverancier met een deel van deze partijen mogelijk al een contract heeft gesloten. Het openbreken van een dergelijk bestaand contract brengt een disproportionele administratieve last met zich mee en kost bovendien veel tijd. Bent u daarom bereid om deze eis aan te passen naar dat Leverancier dezelfde, dan wel vergelijkbare toepasselijke verplichtingen oplegt aan leveranciers/subverwerkers?	Gedeeltelijk akkoord. Aan leveranciers en subverwerkers worden voor hun bijdrage toepasselijke, materieel gelijkwaardige verplichtingen opgelegd; letterlijke één-op-één-doorlegging is niet vereist. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de nakoming.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
59	Programma van Eisen - IV.15	U vraagt om een actueel beveiligings- en compliancepakket, en een jaarlijkse actualisatie daarvan. Hoewel we het belang van informatiebeveiliging onderstrepen en onze processen hier op hebben ingericht is het ons niet duidelijk wat opdrachtgever hier concreet van leverancier vraagt. Leverancier heeft een veelheid aan processen rond kwaliteit, duurzaamheid, informatiebeveiliging, privacy en compliance beschreven. Dit heeft tot een veelheid aan certificeringen geleid: ISO9001, ISO14001, ISO27001, ISAE3402 type2 DigiD-audit+TPM (inclusief pentest) en de BIO 3000d compliance verklaring. Klanten zijn van harte welkom voor een kijkje in de keuken waar we alles laten zien en bespreken. Voor ons als leverancier is het echter behoorlijk kostbaar om per gemeente specifieke documentatie op te leveren en processen in te richten. Is opdrachtgever bereid om voor het aantonen van security- en compliance een passende certificering als ISAE3402 type2 of een BIO compliance verklaring uit te vragen?	Het beveiligings- en compliancepakket is een samenhangend, actueel dossier met minimaal architectuur, verantwoordelijkheden, certificaten en assurance, relevante pentestsamenvattingen, continuïteitsinformatie en openstaande bevindingen. Bestaande bewijsstukken mogen worden hergebruikt; een enkel certificaat vervangt het gehele dossier niet.
60	Programma van Eisen - IV.18	Dit nummer ontbreekt. Gaat het hier om gat in de nummering of ontbreekt er hier een artikel?	Dit is uitsluitend een nummeringshiaat. Er ontbreekt geen inhoudelijke eis tussen IV.17 en IV.19.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
61	Programma van Eisen - IV.2	U vraagt naar onze mening terecht naar een actueel en vastgesteld privacy- en informatiebeveiligingsbeleid. Naar de instructie van de BIO2 waar juist de nadruk ligt op het aantonen van 'bestaan' en 'werking' laten wij ons beleid juist extern en onafhankelijk certificeren. Deze eis dat 'vaststelling door directie' voldoende is doet naar onze mening geen recht aan de kwaliteitseisen waar onze processen op zijn ingericht en die verwacht mogen worden van een burgerzakenleverancier. Wij steken hier bewust tijd, energie en geld in. Naar onze mening is het redelijk dat deze inspanning als wegingscriterium door opdrachtgever beoordeeld kan worden. Bent u bereid deze eis aan te scherpen zodat het vastgestelde privacy en beveiligingsbeleid (met minimaal risicomanagement, toegangsbeveiliging, incidentmanagement, continuïteit, leveranciersmanagement, veilige ontwikkeling, kwetsbaarhedenbeheer en gegevensbeheer) op zijn minst onafhankelijk getoetst en gecertificeerd zou moeten zijn? Een werkbaar alternatief zou een kwaliteitsbeoordeling kunnen zijn waarbij certificering en het aantonen van effectieve werking tot een hogere kwaliteitsbeoordeling leiden.	Nee. IV.2 wordt niet verzaamd met een aparte certificering of gunningsweging. IV.1 bevat de certificeringsvereisten; IV.2 borgt het onderliggende actuele beleid en de bestuurlijke beoordeling.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
62	Programma van Eisen - IV.2	Een privacy- en informatiebeveiligingsbeleid zijn interne documenten van Leverancier. Deze kunnen niet zomaar aan Opdrachtgever worden verstrekt, omdat hier bedrijfsgevoelige informatie in kan staan die Leverancier niet extern wil delen. Daarnaast impliceert deze eis dat Opdrachtgever op elk gewenst moment Leverancier kan verzoeken om dit te laten zien. Dat vindt Leverancier niet wenselijk, omdat dit in de praktijk zou betekenen dat Leverancier steeds opnieuw interne stukken moet aanleveren of inzage moet geven, zonder dat is vastgelegd wanneer en hoe vaak dit mag worden opgevraagd. Bovendien beschikt Leverancier al over passende waarborgen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging (zoals ISO27001) waarmee voldoende zekerheid aan Opdrachtgever kan worden geboden, zonder dat daarvoor inzage in de interne beleidsdocumenten zelf nodig is. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Nee. De eis vervalt niet. Verzoeken worden beperkt tot redelijkerwijs noodzakelijke informatie. Aantoonbaar bedrijfs- of beveiligingsgevoelige delen mogen gemotiveerd worden afgeschermd of via passende vervangende bewijsvoering of gecontroleerde inzage worden aangetoond.
63	Programma van Eisen - IV.3	Leverancier zal uiteraard meewerken aan een DPIA en de eventueel daaruit voortvloeiende maatregelen treffen. Het meewerken aan een DPIA en het treffen van eventuele maatregelen 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? En bent u bereid deze te maximeren tot maximaal 1 keer per jaar tenzij er concrete aanwijzingen zijn dat leverancier niet voldoet aan de beveiligingseisen?	Nee. Reguliere medewerking aan DPIA's en maatregelen die nodig zijn om aan overeenkomst of wetgeving te voldoen zijn inbegrepen. Alleen aantoonbaar aanvullende dienstverlening buiten scope kan na voorafgaande schriftelijke opdracht worden vergoed. akkoord met 1x per jaar.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
64	Programma van Eisen - IV.30	Wij werken in de praktijk actief mee met gemeenten die een onafhankelijke pen- en kwetsbaarheidentest uitvoeren. Echter kunnen wij niet akkoord gaan met de door u gestelde eis waarbij een aankondiging volstaat en geen onredelijke beperkingen opgelegd mogen worden. De impact hiervan voor de veiligheid en stabiliteit voor de infrastructuur en klantengroep als geheel is hiervan te groot. Ook is deze eis strijdig met de werkwijze van beveiligingsbedrijven waarbij het gebruikelijk is om vooraf expliciet toestemming over de scope en opdracht te verkrijgen. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat leverancier zich commiteert om actief mee te werken aan het faciliteren van onafhankelijke pen- en kwetsbaarheidentesten, maar dat dit enkel is toegestaan zodra opdrachtgever een schriftelijke bevestiging van leverancier heeft ontvangen over de scope, opdracht van de test?	Testen worden vooraf afgestemd met redelijke voorwaarden voor scope, planning, veiligheid, continuïteit en tenantbescherming. Schriftelijke afstemming is vereist, maar mag geen generiek vetorecht vormen. Reeds uitgevoerde onafhankelijke tests kunnen worden meegewogen, maar beperken het contractuele testrecht niet zonder meer.
65	Programma van Eisen - IV.34	In eis IV. 34 eist Opdrachtgever dat de Oplossing moet voorkomen dat data lokaal opgeslagen wordt, ook in de vorm van downloads e.d. Leverancier begrijpt hier onvoldoende wat opdrachtgever vraagt. Onze applicatie initieert standaard geen downloads naar het device van de gebruiker. Wat de gebruiker zelf aan downloads initieert, of wat eventueel door gemeentespecifieke browserconfiguratie wordt afgedwongen heeft de leverancier geen invloed op. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk gehouden wordt voor het gedrag van de gebruiker en de browser waar de Oplossing in draait?	Bevestigd. IV.34 ziet op door de Oplossing beheersbare mechanismen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor bewuste gebruikersdownloads of gemeentelijke browserconfiguratie buiten zijn invloed, maar moet lokale opslag standaard beperken en passende beveiligingsmaatregelen bieden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
66	Programma van Eisen - IV.36 & DOC.5	U vraagt om data te ontsluiten via beveiligde routes. Bent u akkoord met de volgende voorwaarde voor het ontsluiten van gegevens: In geval data wordt opgehaald en verwerkt in een eigen dataplatform of direct verwerkt en ontsloten in een eigen BI-tool, wordt data de verantwoordelijkheid van gemeente IJsselstein. 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.	Gedeeltelijk. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor verwerking in het eigen dataplatform na het overeengekomen overdrachtpunt. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor correcte, volledige en veilige levering tot dat punt en voor de API- of exportvoorziening. Intellectuele eigendom op programmatuur wijzigt niet; de procesdata blijven van Opdrachtgever.
67	Programma van Eisen - IV.36 & DOC.5 & T.4	In deze eisen geeft u onder andere aan gegevens via een beveiligde route te willen ontsluiten. Opdrachtnemer is in staat om initieel de BRP-data aan te leveren aan eventueel een 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 beide eisen?	Niet zonder meer. Een initiële vulling en dagelijkse mutatielevering kan onderdeel zijn, maar T.4 verlangt ook geautomatiseerde volledige en incrementele exports en, waar ondersteund, continue of gebeurtenisgestuurde export. De gekozen invulling moet alle gevraagde gebruiksscenario's dekken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
68	Programma van Eisen - IV.38	Vraagstelling van Opdrachtgever suggereert dat de burgerzakenapplicatie zelf verantwoordelijk is voor vernietiging van zaken en documenten. Vanuit de VNG-architectuur is het gebruikelijk dat een archiefwaardig zaak- en documentsysteem verantwoordelijk is voor de bewaking van vernietigingstermijnen op basis van diverse parameters (zaaktype, resultaattype, einddatum zaak, bewaartermijn) en de uitvoering hiervan. Het burgerzakensysteem ondersteunt de zaaksgewijze vernietiging op basis van door het zaakstelsel aangeleveren StUF zkn0310 vernietigingsberichten. Kunt u aangeven of regie op vernietiging van zaken plaatsvindt vanuit een bestaand zaakstelsel waarmee de burgerzakenapplicatie moet koppelen. Of wordt de leverancier gevraagd om in te schrijven met een archiefwaardig en ISO16175 gecertificeerd archiefsysteem waarmee zaakgerichte dossiervorming en vernietiging binnen de in te schrijven software plaatsvindt?	De burgerzakenapplicatie hoeft niet zelfstandig als e-depot of volledig DMS te functioneren. Vernietigingsregie mag bij correcte overdracht in het zaak- of archiefsysteem liggen. Voor gegevens en documenten die in de Oplossing blijven, moeten bewaartermijnen, blokkades en vernietiging aantoonbaar worden ondersteund.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
69	Programma van Eisen - IV.6, IV.17	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. De eis schrijft verwerking en beheer binnen de EER voor, niet uitsluitend Nederland of uitsluitend Nederlandse ondernemingen. Publieke cloud is niet op voorhand uitgesloten, mits volledig aan IV.6, IV.17, AVG en overige eisen wordt voldaan en ongeoorloofde doorgifte buiten de EER is uitgesloten.
70	Programma van Eisen - LOG.1	Deze eis omvat veel technische logging. Systeemfouten en koppelingen beschouwen we als onderdeel van het technische beheer voor het leveren van de SaaS-dienst. Voor beveiligingsincidenten zijn we onder de NIS2/CBW gebonden aan een meldplicht en maken we afspraken in de SLA. Een volledig en actueel overzicht van alle gebeurtenissen is bijna niet te doen omdat de applicatie uit een veelheid aan componenten bestaat die ook nog eens continue in ontwikkeling is. Is het voor Opdrachtgever akkoord dat we inzicht geven in de logcategorieën en het type logs dat we hiervoor bijhouden? Indien gewenst is Opdrachtgever van harte welkom voor een kijkje in de keuken hoe deze logging er uitziet.	Ja. Een actuele catalogus per logcategorie en gebeurtenistype is voldoende als overzicht, mits alle verplichte gebeurtenissen van LOG.1 worden afgedekt en de onderliggende logs conform de overige eisen beschikbaar, integer en doorzoekbaar zijn.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
71	Programma van Eisen - LOG.11	We begrijpen de behoefte. Als SaaS-leverancier kunnen hier echter niet mee akkoord gaan. We beschikken over een uitgebreide log, monitoring en observability omgeving. Hierin verzamelen een veelheid aan technische, functionele, infrastructurele loginformatie. Veel componenten zijn gedeeld en niet naar klantomgeving gesegmenteerd. Daarom is deze omgeving niet voor klanten beschikbaar. En naar onze mening zou dat ook niet nodig zijn omdat het technisch beheer en logbewaking onderdeel is van de saasdienstverlening. We zijn graag bereid om opdrachtgever een kijkje in de keuken en alle loginformatie te geven, structurele realtime toegang staan we echter niet toe. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen of zodanig te herschrijven dat inzicht in de loginformatie in goed overleg gerealiseerd wordt?	LOG.11 blijft gehandhaafd voor de voor Opdrachtgever relevante logs. Toegang tot logs van andere tenants of irrelevante interne techniek is niet vereist. Een afgescheiden klantgerichte zoek-, rapportage- en exportvoorziening kan voldoen.
72	Programma van Eisen - LOG.14	Zoals de eis nu geformuleerd is kunnen wij hier niet mee akkoord gaan. Technische documentatie en loggegevens vallen naar onze mening onder de verantwoordelijkheid van de leverancier. Is opdrachtgever bereid de vraag aan te passen zodat het doel overeind blijft, zonder daarbij de technische methode te beschrijven? Bijvoorbeeld: Opdrachtnemer stelt loggegevens en bijbehorende technische documentatie veilig voor incidentenonderzoek, audits of privacyonderzoeken door een onafhankelijke derde zodat de opdrachtgever in staat wordt gesteld aan haar wettelijke verplichtingen te doen. Opdrachtnemer waarborgt hierbij de integriteit, herleidbaarheid en controleerbare overdracht en verstrekt op verzoek een verklaring over volledigheid en bewaarketen.	Gedeeltelijk akkoord met de interpretatie; LOG.14 blijft gelden. Permanente toegang tot de volledige technische omgeving is niet vereist, maar relevante logs en documentatie moeten tijdig, volledig en controleerbaar beschikbaar zijn; bij ernstige incidenten uiterlijk binnen vier uur.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
73	Programma van Eisen - LOG.8	Hoewel we begrijpen dat opdrachtgever graag loggegevens ontvangt is het naar onze mening de verantwoordelijkheid van de leverancier om deze technische informatie te monitoren en te beheren. We denken graag constructief mee aan het delen van relevante securityinformatie, zoals we dat in de afgelopen periode met veel meer gemeenten hebben gedaan. Zoals de eis nu gesteld is vraagt de opdrachtgever dat leverancier maandelijks miljoenen technische logrecords exporteert. Los van het kostenverhogende aspect is nog geen enkele gemeente tot de conclusie gekomen dat dit invulling geeft aan het security-inzicht waar de gemeente behoefte aan heeft. Is opdrachtgever bereid deze eis te vervangen door de inspanningsverplichting om samen met leverancier uit te werken welke inzicht gevraagd worden, en welke gegevens daarvoor benodigd zijn en op welke passende manier dit inzicht gerealiseerd kan worden?	Nee. LOG.8 blijft gehandhaafd. Niet alle technische logs hoeven ongericht te worden geëxporteerd; scope, filtering en minimalisatie worden afgestemd, mits noodzakelijke beveiligings- en verwerkingenlogs near-real-time, volledig en zonder verlies kunnen worden geleverd.
74	Programma van Eisen - LOG.9	We begrijpen ook hier de behoefte. Deze vraag staat naar onze mening haaks op de saas-dienstverlening die opdrachtgever uitvraagt. Onderdeel van deze dienstverlening is bescherming van persoonsgegevens, continuïteit van dienstverlening en continue doorontwikkeling om klaar te zien voor veranderende wetgevende en technische eisen. De eis zoals het nu geformuleerd is kunnen wij niet aan voldoen. Wel zijn we bereid zoveel mogelijk mee te werken om opdrachtgever inzicht te bieden in adequate securitymaatregelen. Is opdrachtgever deze eis aan te passen zodat de technische verantwoordelijkheid bij de leverancier blijft, maar dat leverancier conform de gemaakte SLA-afspraken tijdig wordt geïnformeerd over de afgesproken events?	De technische detectieverantwoordelijkheid blijft bij opdrachtnemer. LOG.9 verlangt daarnaast detectie en tijdige melding van voor Opdrachtgever relevante gebeurtenissen; kritieke meldingen worden uiterlijk binnen vijftien minuten doorgegeven conform de eis.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
75	Programma van Eisen - SLA.3	Voor incidenten met de prioriteit top hanteren wij een oplostijd van 6 klokuren, voor incidenten met prio hoog hanteren wij een oplostijd van 3 werkdagen, bij de incidenten met prio midden hanteren wij een oplostijd van 5 werkdagen. En in minimaal 80% van de gevallen zorgen wij dat de incidenten binnen de gesproken reactie en oplostijden worden opgelost, intern sturen we aan op 90%. Deze oplostijden zijn met onze gebruikersvereniging afgestemd en geldt als standaard SLA voor al onze klanten. De SLA wordt jaarlijks met deze groep herijkt om continu te toetsen in hoeverre deze voldoet aan de marktvraag. Zo zorgen wij ook dat we elk jaar een aangepaste standaard SLA publiceren. Het is namelijk niet wenselijk om voor elke gemeente apart andere SLA afspraken te maken. Gaan jullie ermee akkoord om onze generieke SLA te hanteren?	Nee. De generieke SLA van leverancier treedt niet in de plaats van de minimumservicelevels uit SLA.3. Gunstiger niveaus zijn toegestaan. De contractuele niveaus gelden ook wanneer de standaard-SLA van leverancier daarvan afwijkt.
76	Programma van Eisen - SLA.5	Het Programma van Eisen en de generieke SLA wijken op meerdere punten materieel af in de wijze waarop beschikbaarheid wordt gemeten: het meetvenster (24/7 versus 7:00–21:00), de rekenformule, de behandeling van feestdagen en het maximum aan gepland onderhoud. Aansluitend op de vraag met betrekking tot SLA.3: Kan Opdrachtgever bevestigen welk document leidend is, dan wel of de generieke SLA op het punt van beschikbaarheid integraal van toepassing blijft naast het Programma van Eisen?	Het PvE is leidend: minimaal 99,5% beschikbaarheid per kalendermaand, gemeten over 24/7, met maximaal vier uur uitsluitbaar gepland onderhoud per maand. Een generieke SLA geldt alleen aanvullend voor zover zij hiermee verenigbaar is.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
77	Programma van Eisen - SLA.6	Het Programma van Eisen stelt een terugvalplan verplicht als onderdeel van iedere wijziging. Kan Opdrachtgever toelichten wat binnen de context van de GIBIT-voorwaarden wordt verstaan onder een terugvalplan, en welke minimale inhoud hieraan wordt gesteld?	Een terugvalplan beschrijft minimaal trigger en besluitmoment, verantwoordelijken, herstel- en rollbackstappen, afhankelijkheden, bescherming van gegevensintegriteit, verwachte duur, verificatie en communicatie. De detaillering is risicogestuurd en passend bij de wijziging.
78	Programma van Eisen - T.9	De e-diensten van onze burgerzakenapplicatie zijn via internet beschikbaar. De toegang voor ambtenaren is echter alleen mogelijk vanaf het gemeentelijke netwerk via een Diginetwerk GDI (of alternatieve gelijkwaardige besloten netwerk-)verbinding. Dit doen we om het attack-vector voor de ambtenaren toegang te verkleinen, en de applicatie minder kwetsbaar te maken voor ddos-aanvallen. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze gangbare werkwijze ook voor IJsselstein akkoord is?	Ja. Een beveiligde besloten netwerkroute voor medewerkers kan worden toegepast, mits passend binnen het gemeentelijke beleid, alle vereiste functionaliteit beschikbaar blijft en de dienst als integraal beheerde SaaS-oplossing wordt geleverd. Digitale dienstverlening voor inwoners moet via de daarvoor bedoelde openbare kanalen beschikbaar blijven.
79	Programma van Eisen en Aanbestedingsdocument	In zowel het Programma van Eisen als het Aanbestedingsdocument stelt opdrachtgever dat geïntegreerd moet worden met het in gebruik zijnde betaalsysteem van de gemeente. Kan Opdrachtgever verduidelijken welk systeem dit betreft?	De betaalapplicatie dient te worden meegeleverd (zie PVE ALG.1). Aanvullend wordt naar vraag 50 verwezen in relatie tot de hardware.
80	Programma van Wensen - WE.10	Kunt u verduidelijken wat u in wens WE.10 verstaat onder 'geïntegreerd in' respectievelijk 'rechtstreeks raadpleegbaar vanuit' de aangeboden oplossing? Beschouwt u de wens als vervuld wanneer de gebruiker vanuit het onderhanden burgerzakenproces met één handeling en zonder opnieuw in te loggen de relevante informatie in HBA en TMV opent, zodat de benodigde informatie contextgevoelig meeloopt met de betreffende processtap?	Dit is juist.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
81	Programma van Wensen - WE.18	Kan Opdrachtgever verduidelijken wat zij bedoelt met het gebruik van de testdataset van de RvIG? Betreft dit BRP-V, ReIS, etc.?	WE.18 ziet op de voor de aangeboden oplossing relevante, door RvIG beschikbaar gestelde BRP-testgegevens. Niet voor iedere landelijke voorziening is een afzonderlijke dataset vereist. Inschrijver beschrijft welke officiële testsets worden ondersteund.
82	Programma van Wensen - WE.4	Kunt u verduidelijken wat u in wens WE.4 bedoelt met 'gelijktijdig werken in meerdere tabbladen'? Bedoelt u daarmee ook dat de medewerker kan multitasken, dat wil zeggen meerdere taken of zaken tegelijkertijd kan uitvoeren binnen één en dezelfde burgerzakenapplicatie en op hetzelfde scherm, zonder gebruik te maken van meerdere tabbladen in de browser en zonder gegevensverlies bij het wisselen? Kunt u tevens aangeven of u de wens als vervuld beschouwt wanneer het gelijktijdig werken binnen de applicatie zelf is opgelost in plaats van via browsertabbladen?	Het functionele doel is meerdere zaken of werkzaamheden naast elkaar geopend houden en veilig kunnen wisselen zonder gegevensverlies of vermenging. Browser-tabbladen zijn niet verplicht; gelijkwaardige applicatietabbladen of workspaces voldoen.
83	Programma van Wensen - WE.5 en WE.11	Kan Opdrachtgever verduidelijken waar zij het verschil ziet tussen beide wensen? Wordt in beide wensen een integratie met een andere applicatie van JCC verwacht?	WE.5 ziet op generieke integratie van de burgerzakenoplossing met JCC-afsprakenbeheer. WE.11 ziet specifiek op het maken of wijzigen van een afspraak binnen het digitale formulierproces. Eén technische voorziening kan beide ondersteunen, maar de wensen worden afzonderlijk beoordeeld.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
84	Programma van Wensen - WE.5, WE.11	De wensen WE.5 en WE.11 vragen een volwaardige integratie met de afsprakenmodule van JCC, terwijl paragraaf 1.5 afsprakenbeheer aanmerkt als optioneel onderdeel buiten de verplichte scope en het prijzenblad de afsprakenmodule opneemt onder de optionele dienstverlening die niet wordt meegenomen in de beoordeling. Kunt u aangeven of de gemeente de afsprakenmodule van JCC reeds in gebruik heeft en blijft gebruiken, en of de kosten van de in WE.5 en WE.11 gevraagde integratie onderdeel moeten zijn van de jaarlijkse fixed fee of van de optionele regel 'Afsprakenmodule'? Kunt u daarbij tevens aangeven welke versie en welk koppelvlak van JCC van toepassing zijn en wat u verstaat onder 'meer functionaliteit dan uitsluitend een technische koppeling'?	De wensen blijven gehandhaafd. De optionele eigen afsprakenmodule staat los van integratie met de bestaande JCC-voorziening. De kosten van de vereiste integratie behoren tot de aangeboden oplossing; de exacte JCC-versie, het koppelvlak en de bestaande licenties worden door Opdrachtgever nog bevestigd. Indien integratie niet mogelijk is, kan de opdrachtgever overwegen om te kiezen voor de aangeboden afspraken module.
85	Programma van Wensen - WE.7	In wens WE.7 wordt uitgevraagd om een handtekeningapparaat af te kunnen nemen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het handtekeningenapparaat ook geïntegreerd moet zijn met de Oplossing zodat gezette handtekeningen ook op te produceren documenten komen te staan?	Ja. Het handtekeningapparaat moet met de Oplossing kunnen worden geïntegreerd, zodat de handtekening binnen het betreffende proces bruikbaar is en waar van toepassing correct in het te genereren document wordt verwerkt.
86	Programma van Wensen - WE.8	Kan Opdrachtgever verduidelijken welk berichtenverkeer bedoeld wordt? Is dit het BRP-berichtenverkeer of gaat deze wens over bijvoorbeeld zaakberichten?	BRP-berichtenverkeer
87	Programma van Wensen - WE.9	Medewerkers moeten zo goed mogelijk ondersteund worden in de taak die hun is toebedeeld voor het bijhouden van de BRP. Hierbij moeten hulpmiddelen als de HBA direct toegankelijk zijn. Opdrachtnemer ziet dit dan ook als cruciaal deel van de Oplossing. Is Opdrachtgever bereid om deze wens op te nemen in het programma van Eisen om kwaliteit en ondersteuning van de eigen medewerkers te kunnen waarborgen?	Nee. WE.9 blijft een wens en wordt niet omgezet in een minimumeis. Rechtstreekse, contextgerichte toegang tot HBA of een gelijkwaardige voorziening wordt binnen deze wens beoordeeld.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
88	Wachtkamerovereenkomst - Artikel 3.a	De door u verlangde garantieverplichting is zeer breed geformuleerd en strekt zich uit tot vrijwel alle verplichtingen van Leverancier, zonder onderscheid te maken in het gewicht van de verschillende normen. Dit maakt dat praktisch alle verplichtingen onder een garantieverplichting vallen, met verregaande juridische gevolgen zoals het uitsluiten van een beroep op overmacht. Ook lijkt dit niet proportioneel en mogelijk strijdig met voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit. Leverancier merkt op dat dit effectelijk hetzelfde doet als het voormalige artikel 12.1 onder i van de GIBIT 2023, dat in de GIBIT 2025 is geschrapt omdat het ten onrechte leidde tot een omkering van de bewijslast bij eventuele wanprestatie. Volgens de toelichting van de VNG was dit nooit de bedoeling, en het benadrukt het belang van proportionele verplichtingen. Bent u daarom bereid te bevestigen dat de door u gestelde verplichting een normale verplichting betreft en niet een brede garantieverplichting? Zo nee, kunt u toelichten waarom u deze brede garantieverplichting proportioneel acht en hoe deze zich verhoudt tot de wijzigingen in de GIBIT 2025, inclusief de schrapping van oud artikel 12.1 onder i en de impact op de bewijslast?"	Niet akkoord. De door Gegadigde voorgestelde interpretatie wordt door de Aanbestedende dienst niet onderschreven. Artikel 3.a ziet uitsluitend op de verplichtingen die voortvloeien uit de wachtkamerovereenkomst en de beschikbaarheid van Wachtkamerondernemer gedurende de looptijd van de wachtkamerconstructie. Het artikel beoogt niet een afwijkende of verzwaarde aansprakelijkheids- of bewijsrechtelijke regeling in het leven te roepen en heeft geen betrekking op de door Gegadigde aangehaalde bepalingen uit eerdere versies van de GIBIT. De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de bepaling aan te passen of nader te kwalificeren als een 'normale' verplichting dan wel als een 'garantieverplichting'.
89	Wachtkamerovereenkomst - Artikel 3.b	Leverancier merkt op dat u verwijst naar art. 1, lid f, terwijl dit artikel niet blijkt te bestaan. Kunt u toelichten waarnaar u verwijst, dan wel aanvullen wat u bedoelt, zodat Leverancier hiervan kennis kan nemen?	Dit betreft een omissie. De juiste formulering van Artikel 3.b dient te zijn: b. Wachtkamerondernemer verklaart in staat en bereid te zijn om, op verzoek van opdrachtgever, de uitvoering van de opdracht binnen een gezamenlijk overeen te komen redelijke termijn over te nemen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
90	Bijlage G: (Concept-) Overeenkomst, art. 2.3 Duur van de overeenkomst	In sommige situaties kan bij contracten met een lange looptijd en naar mate de jaren vorderen de initiële scope sterk gaan afwijken van het actuele product dat de opdrachtgever op dat moment voert of wordt het een uitlopend product. De kosten die de opdrachtgever voor onderhoud en ondersteuning moet maken om de initiële scope te kunnen leveren, kunnen dan onredelijk hoog worden. Om die reden is het redelijk dat wanneer dat het geval is, ook de leverancier vanaf enig moment na de initiële looptijd kan opzeggen. Een opzegtermijn van 3 maanden voor de gemeente en 18 maanden voor de leverancier zorgt voor een goede balans tussen flexibiliteit, risicobeheersing en continuïteit. Dit model bevordert een stabiele samenwerking tussen beide partijen, waarbij publieke belangen worden beschermd zonder dat leveranciers onredelijke risico's lopen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de contractuele looptijd- en verlengingsregeling aan te passen. Voor de looptijd van de overeenkomst verwijst de aanbestedende dienst naar paragraaf 1.6 van het aanbestedingsdocument. De eerste verlengingsoptie kan eenzijdig door opdrachtgever worden uitgeoefend. Eventuele daaropvolgende verlengingen kunnen uitsluitend in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden overeengekomen. De aanbestedende dienst acht deze regeling passend en evenwichtig.
91	Bijlage I 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"?	Zie het antwoord op vraag 36

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
92	Bijlage I GIBIT 2025 Art. 9.4	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. Het behoort tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen.	De aanbestedende dienst constateert dat geen concrete vraag of wijzigingsverzoek is opgenomen. Om die reden wordt geen inhoudelijke beantwoording gegeven.
93	Bijlage I GIBIT 2025 Art. 10.14i	In het kader van Preventief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste: i) dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving, tenzij Leverancier aantoont dat de concrete (wijziging in) wet- of regelgeving voor hem niet voorzienbaar was, of aantoont dat de inwerkingtredingstermijn voor de (wijziging van) wet- of regelgeving, gelet op de aard en omvang van de vereiste aanpassingen, redelijkerwijs te kort was om deze tijdig door te voeren.	De aanbestedende dienst constateert dat geen concrete vraag of wijzigingsverzoek is opgenomen. Om die reden wordt geen inhoudelijke beantwoording gegeven.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
94	Bijlage I GIBIT 2025 Art. 11.2	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 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. De jaarlijkse vergoeding is in het implementatiejaar verschuldigd vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test-en/of opleidingsdoeleinden pro rato de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. De aanbestedende dienst kan instemmen met het voorgestelde facturatieschema voor de implementatiekosten. De jaarlijkse vergoeding kan gefactureerd worden na acceptatie en livegang van de oplossing.
95	Bijlage I 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.	Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de verhouding tussen de garantiebepalingen en de overmachtsregeling nader aan te vullen of te wijzigen. De beoordeling of sprake is van overmacht en welke gevolgen daaraan moeten worden verbonden, dient plaats te vinden aan de hand van de overeenkomst, de GIBIT en het toepasselijke recht. De aanbestedende dienst acht de bestaande regeling op dit punt voldoende duidelijk en evenwichtig.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
96	Bijlage I 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?	Zie het antwoord op vraag 27.
97	Bijlage I 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	Zie het antwoord op vraag 28.
98	Programma van Eisen: ALG.1	Volstaat integratie met een door Opdrachtgever gekozen betaalprovider of dient de betaalfunctionaliteit volledig onderdeel te zijn van de aangeboden oplossing?	Integratie met de door Opdrachtgever aangewezen betaal- of kassavoorziening volstaat wanneer bedrag, betaalstatus en transactieresultaat automatisch en veilig worden uitgewisseld en dubbele invoer wordt voorkomen. De betaalfunctionaliteit hoeft niet volledig native onderdeel van de burgerzakenapplicatie te zijn.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
99	Programma van Eisen: ALG.2	Kunt u bevestigen dat de verplichting tot kosteloos herstel uitsluitend betrekking heeft op functionaliteit die objectief noodzakelijk is om te voldoen aan expliciet geformuleerde aanbestedingseisen, en niet op interpretaties, aanvullende wensen of gewijzigde inzichten die tijdens de implementatie ontstaan?	Gedeeltelijk bevestigd. Kosteloos herstel ziet op het voldoen aan de aanbestedingsstukken, inclusief objectief noodzakelijke samenhang, verstrekte verduidelijkingen en de geaccepteerde inschrijving. Nieuwe wensen of scopewijzigingen vallen daar niet onder en vereisen voorafgaande opdracht.
100	Programma van Eisen: ALG.4	Deze eis lijkt primair gericht op situaties waarin gegevens uit een bronapplicatie naar een andere applicatie moeten worden geconverteerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien de zittende leverancier dezelfde burgerzakenoplossing blijft leveren en de implementatie bestaat uit een integrale overzetting van de bestaande productieomgeving inclusief database, documenten en configuratie naar een cloudomgeving, dit wordt beschouwd als een gelijkwaardige invulling van de migratie-eis? In dat geval verzoeken wij te bevestigen dat geen separate gegevensmapping of conversie van gegevensobjecten hoeft plaats te vinden en dat kan worden volstaan met integriteits- en volledigheidscntroles op de overgezette omgeving.	Gedeeltelijk. Een integrale overzetting van dezelfde oplossing kan een gelijkwaardige invulling zijn wanneer alle aangewezen gegevens, documenten, configuraties en relaties volledig, integer en bruikbaar overgaan. Als aantoonbaar geen gegevens of structuren worden getransformeerd, is geen afzonderlijke objectconversie nodig. Wel moet iedere inschrijver, dus ook de zittende leverancier, een inzichtelijke bron-doelmapping en migratieverantwoording opleveren. De huidige mapping is voor Opdrachtgever niet voldoende inzichtelijk. Daarom moeten minimaal de over te zetten gegevensobjecten, documenten, metadata, relaties en configuraties, de eventuele uitsluitingen en transformaties en de uitgevoerde volledigheds- en integriteitscontroles worden vastgelegd. Ook een migratieplan, proefmigratie en formele acceptatie blijven vereist.
101	Programma van Eisen: ALG.5	De eis bepaalt dat Opdrachtnemer een acceptatieplan opstelt, inclusief testscope, testgevallen en acceptatiecriteria. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de acceptatie van de oplossing een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever blijft en dat acceptatiecriteria en testresultaten uiteindelijk door Opdrachtgever worden vastgesteld respectievelijk beoordeeld? Tevens verzoeken wij te bevestigen dat het acceptatieplan in gezamenlijk overleg wordt vastgesteld.	Ja. Opdrachtgever neemt het formele acceptatiebesluit en beoordeelt de resultaten. Opdrachtnemer stelt het acceptatieplan op en levert testgevallen, bewijs en ondersteuning. Het plan en de criteria worden gezamenlijk afgestemd, met behoud van de eisen uit de aanbestedingsstukken.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
102	Programma van Eisen: IMP.2	Deze eis lijkt primair gericht op migraties waarbij gegevens, documenten, configuraties en relaties vanuit een bronoplossing naar een andere applicatie worden geconverteerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien sprake is van een ongewijzigde voortzetting van dezelfde burgerzakenoplossing waarbij uitsluitend een test- en productieomgeving worden geleverd en de volledige bestaande database inclusief documenten en functionele inrichting integraal wordt overgezet naar de nieuwe omgeving, dit wordt beschouwd als een passende invulling van deze eis? In dat geval verzoeken wij te bevestigen dat geen separate gegevensmapping of gegevensconversie hoeft plaats te vinden en dat kan worden volstaan met controles op de volledigheid, integriteit en bruikbaarheid van de overgezette gegevens.	Zie antwoord 100
103	Programma van Eisen: IMP.3 en IMP.4	Deze eis lijkt primair gericht op situaties waarin gegevens uit een bronapplicatie naar een andere applicatie moeten worden geconverteerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien de zittende leverancier dezelfde burgerzakenoplossing blijft leveren en de implementatie bestaat uit een integrale overzetting van de bestaande productieomgeving inclusief database, documenten en configuratie naar een cloudomgeving, dit wordt beschouwd als een gelijkwaardige invulling van de migratie-eis? In dat geval verzoeken wij te bevestigen dat geen separate gegevensmapping of conversie van gegevensobjecten hoeft plaats te vinden en dat kan worden volstaan met integriteits- en volledigheidscntroles op de overgezette omgeving.	Zie antwoord 100

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
104	Programma van Eisen: IV.15	Pentestresultaten en onderliggende rapportages bevatten veelal beveiligingsgevoelige informatie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien inzage in dergelijke rapportages wordt verlangd, deze mogen worden verstrekt onder NDA en volgens de interne autorisatieprocedures van Opdrachtnemer, waarbij verstrekking afhankelijk kan zijn van voorafgaande managementgoedkeuring? Kunt u bevestigen dat deze werkwijze niet als beperking of afwijking op de gevraagde dienstverlening wordt beschouwd?	Gedeeltelijk. Rapportages mogen onder passende geheimhouding, gecontroleerde inzage en redelijke autorisatieprocedures worden verstrekt. Interne managementgoedkeuring mag tijdige naleving niet blokkeren. Zeer gevoelige technische details mogen worden afgeschermd als gelijkwaardige bewijsvoering beschikbaar is.
105	Programma van Eisen: IV.30	Opdrachtnemer laat reeds periodiek penetratie- en kwetsbaarheidstesten uitvoeren op de aangeboden oplossing en de onderliggende infrastructuur. Door Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden uitgevoerde penetratietesten kunnen in een cloud- en multi-tenantomgeving risico's opleveren voor beschikbaarheid, performance, stabiliteit en informatiebeveiliging van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer mag volstaan met het beschikbaar stellen van recente penetratietestresultaten en bijbehorende verbetermaatregelen, en dat aanvullende door Opdrachtgever geïnitieerde penetratietesten uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer en binnen de daarvoor geldende beveiligings-, continuïteits- en governancekaders en uitsluitend op de acceptatieomgeving plaatsvinden?	Nee. Bestaande onafhankelijke pentests en verbetermaatregelen mogen worden gebruikt, maar beperken het testrecht van Opdrachtgever niet zonder meer. Aanvullende tests worden vooraf schriftelijk afgestemd op scope, omgeving, veiligheid, continuïteit en tenantbescherming; zij zijn niet per definitie beperkt tot de acceptatieomgeving.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
106	Programma van Eisen: IV.38	Verstaat Opdrachtgever onder "De Oplossing" uitsluitend de aangeboden burgerzakenapplicatie, of de totale informatievoorzieningsketen inclusief gekoppelde zaak-, document- en archiefsystemen? Indien sprake is van laatstgenoemde situatie, verzoeken wij te bevestigen dat functionaliteit voor bewaartermijnen, archivering en vernietiging mag worden geleverd door het gemeentebrede zaak- en archiefsysteem waarmee de burgerzakenoplossing integreert.	Onder de Oplossing vallen de aangeboden burgerzakenapplicatie en de door opdrachtnemer geleverde of aangestuurde componenten. Bewaar-, archief- en vernietigingsfuncties mogen deels in het gemeentelijke zaak- of archiefsysteem liggen, mits de integratie het volledige vereiste resultaat levert. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor gegevens die in zijn Oplossing achterblijven.
107	Programma van Eisen: FUNC.2 Programma van Wensen: WE-1	In het PvE wordt als eis gesteld dat de BCM Kwaliteitsmonitor proactief in de werking van de Oplossing is ingebouwd, waarbij iedere mutatie reeds voorafgaand aan opslag van gegevens wordt gecontroleerd op BCM-kwaliteitsvereisten. In het PvW wordt vervolgens als wens gesteld dat tijdens de behandeling van een zaak een BCM-controle kan worden uitgevoerd en dat deze niet uitsluitend beschikbaar is na afsluiting van de zaak. Kan Opdrachtgever verduidelijken welk functioneel onderscheid wordt beoogd tussen beide bepalingen?	FUNC.2 dekt het feit dat de BCM-controle werkt in de applicatie. We-1 vraagt om een mogelijkheid deze controle te draaien wanneer de gebruiker dit wil. Bijvoorbeeld voordat een zaak opgeslagen en afgerond is.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
108	Programma van Eisen: FUNC.7	De eis schrijft functionaliteit voor het opslaan en ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau voor. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook wordt voldaan aan deze eis indien de burgerzakenoplossing documenten, metadata en relaties ontsluit vanuit een gekoppeld zaaksysteem, DMS of andere documentaire informatievoorziening, waarbij de documenten niet binnen de burgerzakenoplossing zelf worden opgeslagen? Wij verzoeken tevens te bevestigen dat in dat geval logging van documentraadplegingen mag plaatsvinden binnen de documentaire voorziening waarin de documenten feitelijk worden beheerd.	Ja. Opslag in een gekoppeld zaak- of documentsysteem kan voldoen wanneer documenten, metadata en persoonsrelaties vanuit de burgerzakenoplossing direct, veilig en autorisatiegestuurd raadpleegbaar zijn. Logging mag in de documentaire voorziening plaatsvinden, mits die logging aan alle contractuele eisen voldoet en voor Opdrachtgever beschikbaar is.
109	Programma van Eisen: FUNC.14	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde ontvangstbevestigingen, statusberichten en overige notificaties mogen worden verzorgd door een geïntegreerde zaak- of berichtenvoorziening, zoals een zaaksysteem of de MijnOverheid Berichtenbox, en dat niet vereist is dat deze functionaliteit onderdeel uitmaakt van de burgerzakenapplicatie zelf?	Ja. Een geïntegreerde zaak- of berichtenvoorziening mag ontvangstbevestigingen, statusberichten en notificaties verzorgen. Native functionaliteit is niet vereist, mits de end-to-endwerking, inhoud, timing, logging en beveiliging aan FUNC.14 voldoen.
110	Programma van Eisen: FUNC.24	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde ontvangstbevestigingen, statusberichten en overige notificaties mogen worden verzorgd door een geïntegreerde zaak- of berichtenvoorziening, zoals een zaaksysteem of de MijnOverheid Berichtenbox, en dat niet vereist is dat deze functionaliteit onderdeel uitmaakt van de burgerzakenapplicatie zelf?	Ja. Een geïntegreerde zaak- of berichtenvoorziening mag de gevraagde berichten verzorgen. De inschrijver blijft verantwoordelijk voor aantoonbare end-to-endondersteuning van het proces en naleving van FUNC.24.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
111	Programma van Eisen: FUNC.38, 39 en FUNC.40	De eis schrijft functionaliteit voor het opslaan van documenten op een opslaglocatie van de Oplossing.. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook wordt voldaan aan deze eis indien de burgerzakenoplossing documenten, opslaat en ontsluit vanuit een gekoppeld zaaksysteem, DMS of andere documentaire informatievoorziening, waarbij de documenten niet binnen de burgerzakenoplossing zelf worden opgeslagen?	Ja. Een gekoppeld zaak- of DMS-systeem kan de opslag verzorgen, mits documenten, metadata, versies en relaties vanuit de Oplossing correct en rechtstreeks worden opgeslagen en ontsloten en de totale werking aan FUNC.38–40 voldoet.
112	Programma van Eisen: FUNC.48	Kan Opdrachtgever nader toelichten welke functionele behoefte met deze eis wordt beoogd en welke rol de burgerzakenoplossing daarin dient te vervullen? Verwacht opdrachtgever dat de aangeboden oplossing zelf verantwoordelijk is voor het genereren en verzenden van voortgangsberichten per e-mail en/of SMS, of volstaat het dat deze functionaliteit via integratie met een zaaksysteem, klantportaal, berichtenservice of andere gekoppelde voorziening wordt gerealiseerd? Tevens verzoeken wij u aan te geven of dit voor welke aanvraagtypen deze functionaliteit vereist is.	FUNC.48 beoogt inwoners proactief te informeren over ontvangst, relevante statuswijzigingen en afronding van digitale aanvragen. Dit mag via integratie met een zaaksysteem, portaal of berichtenservice. Het geldt voor digitale aanvraagtypen waarbij de Oplossing een aanvraag of status verwerkt; exacte kanaalkeuze en berichtmomenten worden tijdens implementatie per proces vastgesteld.
113	Programma van Eisen: FUNC.50	Kunt u verduidelijken of de eis betrekking heeft op de integratie tussen de burgerzakenoplossing en een kassasysteem, of dat opdrachtgever verwacht dat de burgerzakenoplossing zelf rechtstreeks koppelt met en ondersteuning biedt voor fysieke betaalterminals? Indien een kassasysteem leidend is voor de ondersteuning van betaalapparaten, verzoeken wij te bevestigen dat ondersteuning van specifieke terminaltypen geen verantwoordelijkheid van de burgerzakenoplossing is.	FUNC.50 ziet op integratie met het aangewezen kassa- of betaalplatform. Indien dat platform de fysieke terminals aanstuurt, hoeft de burgerzakenapplicatie niet zelf elk terminaltype te ondersteunen, maar zij moet bedrag en transactieresultaat automatisch en betrouwbaar uitwisselen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
114	Programma van Eisen: FUNC.51	Kan opdrachtgever aangeven of deze eis ziet op het raadplegen van betaalinformatie vanuit de burgerzakenoplossing, dan wel op het daadwerkelijk uitvoeren van financiële handelingen zoals annuleringen, correcties en restituties? Indien het laatste wordt bedoeld, verzoeken wij opdrachtgever te specificeren welke financiële processen binnen de scope van de aanbesteding vallen en welke externe systemen daarbij worden verondersteld.	FUNC.51 ziet primair op het kunnen raadplegen en juist verwerken van betaalstatus en transactiegegevens binnen het burgerzakenproces. Annuleringen, correcties en restituties mogen in het leidende kassa- of financiële systeem plaatsvinden, mits de status automatisch wordt teruggekoppeld en volledige audittrail beschikbaar is.
115	Programma van Eisen: T.3	De uitgevraagde oplossing maakt gebruik van integraties met andere gemeentelijke voorzieningen, waaronder document- en zaaksystemen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de exportverplichting uitsluitend geldt voor gegevens die door de uitgevraagde oplossing zelf worden beheerd en opgeslagen, en niet voor gegevens of documenten waarvan het bronsysteem zich in een gekoppelde voorziening bevindt? Kan opdrachtgever een voorbeeld verstrekken van de beoogde exportset en de daarbij verwachte metadata, zodat inschrijvers de omvang en reikwijdte van deze eis eenduidig kunnen interpreteren?	De exportplicht geldt voor alle gegevens, documenten, metadata en relaties die de Oplossing beheert of waarvoor zij het leidende proces voert. Gegevens die uitsluitend in een extern bronsysteem worden beheerd hoeven niet dubbel te worden geëxporteerd, mits bron, relatie en vindplaats volledig zijn vastgelegd. De exportset omvat minimaal kerngegevens, zaken, statussen, documenten, metadata, autorisaties en auditinformatie voor zover aanwezig.
116	Programma van Eisen: T.4 en T.5	In de eis wordt gesproken over export én herimport van gegevens, documenten, metadata en relaties. Kan opdrachtgever nader specificeren voor welke gebruiksscenario's de herimportfunctionaliteit bedoeld is (bijvoorbeeld initiële migratie, herstel, synchronisatie of migratie naar een opvolgend systeem) en welke mate van automatisering daarbij wordt verwacht?	Her-import mag komen te vervallen in eis T.4 en T.5

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
117	Programma van Eisen: T.6	Kan opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van beperkte lokale component voor de koppeling met lokale randapparatuur - zoals bijvoorbeeld printers - is toegestaan, mits de oplossing verder volledig als SaaS-dienst wordt geleverd en geen functionele applicatieonderdelen of databases lokaal worden gehost?	Ja. Een beperkte lokale component voor aansturing van randapparatuur is toegestaan, mits geen functionele applicatieonderdelen of databases lokaal worden gehost, geen onnodige persoonsgegevens blijvend worden opgeslagen en installatie, beveiliging, updates en monitoring centraal beheersbaar zijn.
118	Programma van Eisen: T.10	De eis verplicht inschrijver om geaccepteerd maatwerk binnen twaalf maanden in de standaard productlijn op te nemen en blijvend zonder aanvullende licentiekosten te ondersteunen. Dit beperkt de vrijheid van inschrijver om zijn productstrategie, roadmap en investeringen zelfstandig vorm te geven. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen zodat opname in de standaard productlijn ter beoordeling van inschrijver blijft en slechts plaatsvindt indien de functionaliteit generiek toepasbaar wordt geacht?	Uitgangspunt van de uitvraag is dat maatwerk niet benodigd is. Indien dit wel het geval is, treden partijen nader in overleg hoe het maatwerk geborgd wordt
119	Programma van Eisen: T.11	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?	Ja. Uitgaande e-mail mag vanuit de infrastructuur van opdrachtnemer worden verzonden wanneer moderne authenticatie, SPF, DKIM en DMARC, configureerbare afzendergegevens, aflevering, logging en beveiliging aantoonbaar zijn geborgd. Een gemeentelijke mailrelay is niet verplicht tenzij voor een specifiek proces overeengekomen.
120	Programma van Eisen: IO.15	De eis schrijft ondersteuning van specifieke Haal Centraal BRP-API's voor. Kan opdrachtgever bevestigen dat het voldoen aan de functionele behoefte leidend is en dat ook gelijkwaardige of functioneel rijkere ontsluitingsmechanismen voor BRP-gegevens worden geaccepteerd, mits wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving omtrent doelbinding, autorisaties, protocollering en beveiliging?	Nee, niet generiek. De in IO.15 genoemde actuele Haal Centraal BRP-API's zijn de gevraagde standaarden. Een gelijkwaardig mechanisme kan alleen na voorafgaande schriftelijke instemming worden geaccepteerd wanneer dezelfde functionele, juridische, beveiligings- en interoperabiliteitsdoelen aantoonbaar worden gehaald.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
121	Programma van Eisen: IO.18	De eis schrijft ondersteuning van de actuele ZGW API-standaarden voor, terwijl binnen de gemeentelijke markt zowel ZGW API's als oudere formele standaarden zoals StUF-ZKN en Zaak-/Document services in gebruik zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers ook mogen voldoen door ondersteuning van deze standaarden aan te bieden, mits de gevraagde functionele gegevensuitwisseling wordt gerealiseerd en een aantoonbaar migratiepad naar ZGW API's beschikbaar is?	Gedeeltelijk. Actuele ZGW API's blijven het doel en uitgangspunt. Een bestaande formele standaard zoals StUF-ZKN of Zaak-/Document services mag alleen tijdelijk worden gebruikt wanneer de aangewezen gemeentelijke voorziening nog geen ZGW API ondersteunt en een concreet migratiepad is overeengekomen.
122	Programma van Eisen: IO.19	De eis lijkt te veronderstellen dat de uitgevraagde oplossing zelf aansluit op MijnOverheid Berichtenbox en MijnOverheid Lopende Zaken. In gemeentelijke architecturen worden deze aansluitingen echter vaak gerealiseerd door gespecialiseerde voorzieningen, zoals een zaakstelsel, formulieroplossing of berichtenplatform. Kan opdrachtgever bevestigen dat invulling via dergelijke geïntegreerde voorzieningen eveneens aan de eis voldoet, mits de gewenste procesondersteuning, statusuitwisseling, herleidbaarheid en logging zijn geborgd?	Ja. Aansluiting via een geïntegreerd zaakstelsel, formulierplatform of berichtenvoorziening kan voldoen, mits procesondersteuning, statusuitwisseling, herleidbaarheid, autorisatie, logging en continuïteit end-to-end zijn geborgd. Native aansluiting vanuit de burgerzakenapplicatie is niet verplicht.
123	Programma van Wensen: WE-2	Kan Opdrachtgever verduidelijken voor welke processen en transacties deze wens geldt? Het is niet gebruikelijk en technisch niet in alle situaties wenselijk om iedere handeling of elke tussenstap onbeperkt op te slaan en te hervatten. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom de gewenste functionele reikwijdte van deze wens nader te specificeren.	Voor alle werkzaamheden die plaatsvinden in de applicatie, moet de gebruiker tussentijds kunnen opslaan, zodat het onafgemaakte formulier/proces later opgepakt kan worden.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
124	Programma van Wensen: WE-4	Kan Opdrachtgever bevestigen dat met deze wens wordt beoogd dat gebruikers meerdere werkzaamheden gelijktijdig kunnen uitvoeren, ongeacht of dit plaatsvindt via meerdere tabbladen, browservensters of afzonderlijke browsersessies? Het voorschrijven van meerdere tabbladen als technische implementatie lijkt onnodig beperkend en kan bij webapplicaties ongewenste risico's met zich meebrengen ten aanzien van sessiebeheer en transactieverwerking.	Ja. Het functionele doel is meerdere werkzaamheden gelijktijdig geopend houden en veilig kunnen wisselen zonder gegevensverlies of vermenging. Dit mag via applicatietabbladen, browservensters of andere gelijkwaardige workspaces; een specifieke technische implementatie wordt niet voorgeschreven.
125	Programma van Wensen: WE-8	Kan Opdrachtgever verduidelijken wat onder "berichtenverkeer" wordt verstaan? Zonder nadere afbakening is onduidelijk of deze wens betrekking heeft op uitsluitend BRP-gerelateerd berichtenverkeer dan wel op alle inkomende, uitgaande en interne berichten binnen het applicatielandschap. Wij verzoeken Opdrachtgever dit nader te specificeren.	BRP-berichtenverkeer

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
126	Programma van Wensen: WE-13	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de Oplossing voor digitale burgerprocessen MijnOverheid Berichtenbox ondersteunt conform de geldende aansluitvoorwaarden. In het Programma van Wensen wordt daarnaast gevraagd dat de oplossing beschikt over een aansluiting op de Berichtenbox van MijnOverheid waarmee correspondentie rechtstreeks vanuit de oplossing digitaal aan betrokkenen kan worden verzonden. Kan Opdrachtgever verduidelijken welk functioneel onderscheid wordt beoogd tussen deze eis en wens? Indien de in de eis gevraagde ondersteuning van MijnOverheid Berichtenbox reeds voorziet in het verzenden van correspondentie, lijkt de wens reeds door de eis te worden afgedekt. Indien aanvullende functionaliteit wordt beoogd, verzoeken wij Opdrachtgever deze nader te specificeren.	Opdrachtgever deelt uw conclusie. Opdrachtgever zal een nieuwe versie van het Programma van Wensen beschikbaar stellen (versie 1.1) waarbij WE-13 al is afgevinkt.
127	Programma van Wensen: WE-16	Verstaat Opdrachtgever onder de gevraagde leeromgeving tevens de aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde test-/opleidingsomgeving waarin gebruikers praktijksituaties kunnen oefenen, aangevuld met documentatie, handleidingen, kennisartikelen en webinars?	Ja. Een afzonderlijke test- of opleidingsomgeving waarin gebruikers praktijksituaties veilig kunnen oefenen, aangevuld met actuele documentatie, handleidingen, kennisartikelen en webinars, kan als leeromgeving voldoen. De omgeving moet representatief zijn en mag geen productiepersoonsgegevens bevatten.
128	Programma van Wensen: WE-18	WE-18 lijkt niet geheel te passen bij WE-12, waarin u een geanonimiseerde dataset vraagt. Inschrijver meent daarom te begrijpen dat WE-18 betrekking heeft op de BRP-V testset van RvIG. Kan aanbestedende partij dit bevestigen?	WE.18 ziet op de voor de aangeboden oplossing relevante officiële RvIG-testgegevens, waaronder waar toepasselijk de BRP-V-testset. WE.12 ziet op een bredere representatieve geanonimiseerde of gesimuleerde dataset voor gemeentelijke test- en opleidingsdoeleinden; de wensen zijn dus aanvullend.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
129	1. Programma van Wensen: WE-18 Programma van Eisen IV.14	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de wens betreffende een zichtbare reactie binnen drie seconden betrekking heeft op de gebruikerservaring (frontend-responsiviteit) en geen aanvullende prestatie-eis vormt bovenop de in het Programma van Eisen opgenomen server-side verwerkingstijd van twee seconden?	Ja. De zichtbare reactie binnen drie seconden betreft de ervaren frontendrespons op een gebruikersactie. Dit vervangt of verruimt de server-side eis van IV.14 niet; beide normen gelden binnen hun eigen meetdefinitie. Langlopende processen moeten tijdig een zichtbare voortgangsindicatie geven.
130	Aanbestedingsdocument, hoofdstuk 1.5	Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe optioneel onderdeel “het beschikbaar stellen en ondersteunen van functionaliteit voor afsprakenbeheer, waaronder het plannen, wijzigen, annuleren en beheren van afspraken binnen het domein Burgerzaken” moet worden gelezen in relatie tot wens WE.5, waarin staat “De aangeboden oplossing beschikt over een volwaardige integratie met de afsprakenmodule van JCC en biedt daarmee meer functionaliteit dan uitsluitend een technische koppeling.”.	De in paragraaf 1.5 opgenomen optie voor afsprakenbeheer ziet op het beschikbaar stellen van een zelfstandige functionaliteit voor afsprakenbeheer binnen de aangeboden oplossing. Wens WE.5 ziet op de situatie waarin gebruik wordt gemaakt van de bestaande afsprakenmodule van JCC en verlangt dat de aangeboden oplossing hiermee beschikt over een volwaardige integratie die verder gaat dan een technische koppeling. De optionele afsprakenfunctionaliteit en de in wens WE.5 genoemde integratie dienen daarom als afzonderlijke onderdelen te worden beschouwd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
131	Aanbestedingsdocument, hoofdstuk 1.5	In de uitvraag is als optioneel onderdeel opgenomen: "functionaliteit voor begraafplaatsenadministratie, waaronder grafadministratie, rechthebbendenbeheer, documentgeneratie en daaraan gerelateerde processen." Inschrijver constateert dat begraafplaatsenadministratie een separaat functioneel domein betreft dat doorgaans niet behoort tot een Burgerzaken-suite en veelal door gespecialiseerde oplossingen wordt ondersteund. Kan Opdrachtgever verduidelijken: 1. Of het aanbieden van deze functionaliteit onderdeel uitmaakt van de beoordeling van het perceel Burgerzaken? 2. Of inschrijvers die deze functionaliteit niet aanbieden hierdoor op enige wijze nadeel ondervinden in de beoordeling? 3. Of het is toegestaan deze functionaliteit buiten de aangeboden Burgerzaken-oplossing middels een separate oplossing of partneroplossing in te vullen?	Vraag 1: De functionaliteit voor begraafplaatsenadministratie betreft een optioneel onderdeel van de opdracht en maakt geen onderdeel uit van de verplichte scope van de opdracht. Vraag 2: De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen, wensen en beoordelingscriteria. De functionaliteit voor begraafplaatsenadministratie is als optioneel onderdeel opgenomen en maakt geen onderdeel uit van de verplichte scope van de opdracht. Vraag 3: Een separate of partneroplossing is toegestaan, mits de inschrijver integraal verantwoordelijk blijft en aan de optie-eisen voldoet.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
132	Aanbestedingsdocument, hoofdstuk 5.3, Subgunningscriterium K.2. Dienstverlening	Opdrachtgever verzoekt inschrijvers een roadmap voor de komende vier jaar te verstrekken, waarbij specifiek aandacht wordt gevraagd voor onder meer ontwikkelingen rond BRP, RvIG, reisdocumenten, rijbewijzen, digitale identiteit, digitale dienstverlening, zaakgericht werken, Common Ground, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging. Inschrijver merkt op dat een belangrijk deel van de door Opdrachtgever genoemde ontwikkelingen afhankelijk is van toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving, landelijke voorzieningen, overheidsbeleid, standaardisatie-initiatieven en technologische ontwikkelingen die op dit moment nog niet volledig bekend zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde roadmap wordt beoordeeld als een actuele visie en ontwikkelrichting op basis van de op het moment van inschrijving bekende inzichten, en dat inschrijvers niet worden gehouden aan het realiseren van specifieke roadmaponderdelen indien externe ontwikkelingen aanleiding geven tot gewijzigde prioriteiten of een gewijzigde invulling?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de roadmap wordt beoordeeld op basis van de ten tijde van de inschrijving beschikbare inzichten en de door inschrijver geschetste visie op de ontwikkeling van de aangeboden oplossing. Daarbij onderkent de aanbestedende dienst dat ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, landelijke voorzieningen, overheidsbeleid en technologische ontwikkelingen gedurende de contractperiode kunnen wijzigen. De beoordeling ziet daarom op de kwaliteit, realiteitswaarde en toekomstbestendigheid van de aangeboden ontwikkelrichting en de wijze hoe u opdrachtgever blijvend informeert over de ontwikkelingen rondom de roadmap.
133	Programma van Eisen IV.14	Kan opdrachtgever bevestigen dat documentcreatie, documentgeneratie en andere verwerkingen waarbij documenten worden samengesteld, geconverteerd, opgeslagen of geprint, niet worden meegenomen in de berekening van de eis dat 80% van de gebruikersinteracties binnen 2,0 seconden wordt afgehandeld? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken welke typen documentprocessen als gebruikersinteractie worden beschouwd en hoe hiermee bij de meting wordt omgegaan.	Bevestigd. Documentgeneratie, conversie, opslag en printverwerking worden niet als gewone gebruikersinteractie in de 80%-meting meegenomen wanneer zij aantoonbaar een asynchroon of extern proces vormen. De interface moet wel binnen de norm reageren met bevestiging of voortgang. Eenvoudige scherm- en documenthandelingen blijven onderdeel van de meting.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
134	Programma van Eisen IV.39	De eis stelt dat de oplossing de opdrachtgever ondersteunt bij het volledig en tijdig afhandelen van verzoeken inzake inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van verwerking, bezwaar en dataportabiliteit, waarbij correcties en verwijderingen aantoonbaar moeten doorwerken in gekoppelde onderdelen. Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd voor een burgerzakenapplicatie waarin persoonsgegevens worden verwerkt op grond van wettelijke taken en bewaarplichten, en waarin verwijdering, beperking van verwerking en dataportabiliteit niet altijd mogelijk of van toepassing zijn?	IV.39 geldt voor zover de betreffende AVG-rechten in de concrete wettelijke verwerking van toepassing zijn. De Oplossing moet verzoeken kunnen registreren, onderzoeken, uitvoeren en aantoonbaar doorzetten. Wettelijke bewaarplichten of uitzonderingen mogen verwijdering, beperking of dataportabiliteit uitsluiten; de grond en beslissing moeten dan worden vastgelegd.
135	Programma van Eisen T.9	Kunnen wij er vanuit gaan dat de eis ruimte biedt voor een gedifferentieerde ontsluitingswijze, waarbij de Burgerzaken-backoffice via Diginetwerk wordt benaderd en overige modules en webportalen via internet beschikbaar zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze inrichting akkoord is en voldoet aan de uitgangspunten van de aanbesteding?	Ja. Een gedifferentieerde ontsluiting is toegestaan: de backoffice mag via Diginetwerk of een gelijkwaardige besloten route worden benaderd en inwonersportalen mogen via internet beschikbaar zijn. Alle routes moeten voldoen aan de beveiligings-, beschikbaarheids- en beheervereisten.
136	Programma van Eisen FUNC.42	Kunt u nader specificeren wat onder deze eis wordt verstaan? Verwacht opdrachtgever dat de aangeboden oplossing zelf de functionaliteit voor veilig mailen (inclusief identificatie van de ontvanger middels two-factor-authentication), het verzenden, ontvangen, koppelen en archiveren van e-mailcommunicatie biedt. Of wordt voldaan indien de oplossing het zaakgericht vastleggen van e-mailadressen ondersteunt en e-mailcommunicatie via een gekoppelde zaakvoorziening verloopt over het betreffende dossier of de betreffende zaak.	FUNC.42 verlangt veilig, dossiergericht verzenden, ontvangen, koppelen en archiveren van relevante e-mailcommunicatie. Dit mag via een geïntegreerde zaak- of veilig-mailvoorziening worden gerealiseerd. Indien gevoelige informatie wordt verzonden, moet passende ontvangeridentificatie, waaronder waar nodig tweefactorauthenticatie, worden ondersteund.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
137	Programma van Eisen LOG.6	De eis stelt dat alle onderdelen van de oplossing hun systeemklok synchroniseren met een door opdrachtgever goedgekeurde betrouwbare tijdbron en dat tijden tussen componenten eenduidig correleerbaar moeten zijn. Binnen een multi-tenant SaaS-oplossing is het doorgaans niet mogelijk om per individuele opdrachtgever een afzonderlijke tijdbron te configureren, aangezien alle klanten gebruikmaken van dezelfde onderliggende infrastructuur en centrale tijdsynchronisatievoorziening. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien opdrachtnemer de systeemklok van de SaaS-oplossing centraal synchroniseert met een algemeen geaccepteerde en betrouwbare tijdbron (zoals een NTP-dienst) en alle tijdstempels worden vastgelegd inclusief tijdzone, waarbij de in de eis genoemde maximale afwijking van één minuut wordt geborgd? Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat geen opdrachtgeverspecifieke tijdbron vereist is binnen een multi-tenant SaaS-omgeving.	Ja. Centrale synchronisatie met een algemeen geaccepteerde betrouwbare tijdbron, zoals een beveiligde NTP-dienst, voldoet wanneer alle componenten eenduidige tijdstempels met tijdzone gebruiken en de maximale afwijking van één minuut wordt geborgd. Een opdrachtgeverspecifieke tijdbron is niet vereist.
138	Programma van Eisen T.12	In de eis wordt genoemd dat de koppelingen via de actuele ZGW API-standaarden gekoppeld moet worden, indien de oplossing van opdrachtnemer niet als archiefwaardige opslag dient. Daarnaast geeft aanbestedende partij aan, dat indien Opdrachtgever dit expliciet verlangt, de verouderde StUF-koppelingen tijdelijk zijn toegestaan. Voor inschrijvende partij is dit een contradictie; bedoelt aanbestedende partij dat StUF-koppelingen zijn toegestaan indien opdrachtnemer dit expliciet verlangt?	Bedoeld is dat StUF-koppelingen tijdelijk zijn toegestaan wanneer Opdrachtgever dit expliciet toestaat of verlangt omdat de aangewezen gemeentelijke voorziening nog geen actuele ZGW API ondersteunt. Dit is geen eenzijdige keuze van opdrachtnemer. Een overeengekomen migratiepad naar ZGW API's blijft vereist.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
139	Programma van Eisen LOG.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat met deze eis niet wordt beoogd leveranciers te verplichten aanvullende loggingstandaarden te ontwikkelen, maar dat het voldoende is wanneer verwerkingen logging via de standaardfunctionaliteit van de oplossing beschikbaar wordt gesteld in de door opdrachtnemer ondersteunde formaten?	Ja, mits de standaardfunctionaliteit alle in LOG.4 verlangde gebeurtenissen, velden, integriteit, bewaartermijnen, zoekbaarheid en export ondersteunt. Een nieuw leveranciersoverstijgend formaat hoeft niet te worden ontwikkeld, maar gegevens moeten in een gangbaar, machineleesbaar en bruikbaar formaat beschikbaar zijn.
140	Programma van Eisen T.8	Kan opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van een lichte lokale component voor de koppeling met lokale randapparatuur - zoals bijvoorbeeld printers - is toegestaan, mits de oplossing verder volledig als SaaS-dienst wordt geleverd en geen functionele applicatieonderdelen of databases lokaal worden gehost?	Ja. Een lichte lokale randapparatuurconnector is toegestaan onder dezelfde voorwaarden als bij T.6: geen lokale bedrijfslogica of database, minimale tijdelijke gegevensopslag, centraal beheer, veilige updates, monitoring en aantoonbare continuïteit.
141	Programma van Eisen ALG.6	De eis stelt dat de oplossing getest dient te zijn op WCAG 2.1 niveau A en AA en dat hiervoor een WCAG-EM toegankelijkheidsonderzoek moet zijn uitgevoerd. Kan de opdrachtgever bevestigen dat met 'de oplossing' de digitale webportalen worden bedoeld die worden gebruikt voor de digitale dienstverlening van de gemeente? Zo niet, welke onderdelen dienen dan onder deze eis te worden verstaan?	ALG.6 geldt voor alle browsergebaseerde gebruikersinterfaces van de aangeboden Oplossing waarmee inwoners of gemeentelijke medewerkers werken, voor zover WCAG daarop technisch en functioneel toepasbaar is. Niet alleen de openbare portalen vallen eronder. Het onderzoek mag per representatieve interface of component worden onderbouwd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
142	Programma van Eisen IV.40	Kan de opdrachtgever toelichten hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd voor een burgerzakenapplicatie; in welke situatie zou je welke handeling willen verrichten en waarom?	IV.40 ziet op situaties waarin een bevoegde medewerker een verzoek van een betrokkene behandelt of een onjuiste of onrechtmatige verwerking moet onderzoeken en herstellen. Vanuit één centraal beheerproces moet de medewerker de betrokkene kunnen zoeken en selecteren, de betrokken persoonsgegevens en gegevensbronnen kunnen identificeren en exporteren en, voor zover juridisch toegestaan, een correctie-, beperkings- of verwijderactie kunnen starten. De handeling hoeft niet in iedere gekoppelde bron volledig automatisch te worden uitgevoerd. De Oplossing moet wel binnen maximaal vijf gebruikershandelingen het proces starten, de voortgang, betrokken bronnen, uitzonderingen en voltooiing tonen en hiervan een controleerbaar rapport maken. Acties die vanwege wettelijke bewaarplichten, bevoegdheden of technische beperkingen niet mogen of niet automatisch kunnen worden uitgevoerd, worden als uitzondering met reden en benodigde handmatige vervolgactie vermeld. Authenticatie en eventuele vier-ogen-goedkeuring tellen niet mee voor de vijf handelingen.
143	Programma van Eisen SLA.6	Kan Opdrachtgever enkele voorbeelden noemen van Productiewijzigingen waarvoor vooraf toestemming vereist is van Opdrachtgever?	Voorafgaande toestemming is onder meer vereist bij productiewijzigingen met materiële impact op functionaliteit, gegevensmodel of migratie, interfaces, authenticatie en autorisatie, gegevenslocatie, subverwerkers, beveiligingsarchitectuur, beschikbaarheid of gebruikersprocessen. Regulier laag-risico onderhoud binnen de afgesproken releaseprocedure vereist geen afzonderlijke toestemming per wijziging.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
144	PvE T6	Kan Opdrachtgever toelichten welke uitgangspunten worden gehanteerd bij de beoordeling van lokaal aanwezige ondersteunende componenten binnen een verder volledig SaaS-gebaseerde dienstverlening? Welke kenmerken zijn daarbij bepalend voor de kwalificatie als SaaS-oplossing?	Een lokale component is alleen ondersteunend wanneer de kernfunctionaliteit, bedrijfslogica, configuratie en databases als SaaS worden geleverd. Beoordelingscriteria zijn minimale lokale gegevensverwerking, geen blijvende opslag, centraal beheer en updates, beveiligde communicatie, monitoring, storingsherstel, schaalbaarheid en het ontbreken van leveranciersafhankelijk handmatig beheer op de werkplek.
145	Aanbestedingsleidraad	In paragraaf 5.3 K.4 is opgenomen dat de beoordeling van K.1, K.2 en K.3 voorafgaand aan de toelichtings- en verificatiesessie plaatsvindt, dat de schriftelijke inschrijving leidend is en dat de verificatiesessie niet afzonderlijk wordt beoordeeld. Tevens is opgenomen dat eerder toegekende scores neerwaarts kunnen worden gecorrigeerd indien onderdelen van de inschrijving niet kunnen worden geverifieerd of onvoldoende blijken te zijn onderbouwd. Kan Opdrachtgever nader toelichten op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat een reeds beoordeelde en geaccepteerde onderbouwing tijdens de verificatiesessie alsnog als onvoldoende onderbouwd wordt aangemerkt? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat een neerwaartse correctie uitsluitend aan de orde is indien aantoonbaar sprake is van feitelijk onjuiste informatie of een afwijking ten opzichte van de schriftelijke inschrijving en niet van een andere interpretatie van een reeds beoordeeld onderdeel?	De objectieve criteria voor een eventuele neerwaartse correctie zijn reeds opgenomen in het aanbestedingsdocument. Een neerwaartse correctie kan uitsluitend aan de orde zijn indien tijdens de toelichtings- en verificatiesessie blijkt dat onderdelen van de inschrijving niet kunnen worden geverifieerd, feitelijk onjuist blijken te zijn of anderszins onvoldoende worden onderbouwd. De toelichtings- en verificatiesessie heeft mede tot doel vast te stellen of de door de beoordelingscommissie gehanteerde interpretatie van de inschrijving juist is. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de door gegadigde voorgestelde beperking aan te brengen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
146	pve: FUNC.2 pvw: WE-1	In FUNC.2 en WE-1 lijkt sprake van overlappende functionaliteit rondom BCM-controles. Kan Opdrachtgever toelichten welk aanvullend onderscheid of welke aanvullende waarde met WE-1 wordt beoogd ten opzichte van hetgeen reeds in FUNC.2 wordt gevraagd?	Zie het antwoord op vraag 107.
147	Programma van wensen	Moet een wens bij inschrijving beschikbaar zijn, of volstaat beschikbaarheid bij ingebruikname?	De aanbestedende dienst verlangt niet dat iedere wens op het moment van inschrijving reeds volledig beschikbaar is. Voor zover een wens betrekking heeft op functionaliteiten van de aangeboden oplossing, dienen deze uiterlijk bij ingebruikname van de oplossing beschikbaar te zijn, tenzij uit de betreffende wens of overige aanbestedingsstukken anders blijkt.
148	PVE FUNC.13	U noemt hier het programma van opties. Deze is niet toegevoegd, kunt u dit ophelderen?	Zie het antwoord op vraag 47.
149	PVE WE.6	Moeten de kosten van het digitale handtekeningapparaat worden opgenomen in het prijzenblad en de inschrijfprijs?	Nee dit is niet noodzakelijk. Het wordt als optie uitgevraagd. Indien opdrachtgever alsnog de hardware afneemt, wordt dit separaat gefactureerd.
150	PVE ALG. 4 + IMP.3 + IMP.4	Opdrachtnemer migreert alle door Opdrachtgever aangewezen gegevens. Kunt u aangeven welke gegevens precies worden bedoeld? En bedoelt u hier ook de historische gegevens mee? En zo ja, tot hoever in de historie moet gemigreerd worden?	Brondocumenten en persoonskaarten deze moeten allemaal mee, dus ook historische data.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
151	PVE FUNC. 13	Eis FUNC 13 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. Een afzonderlijke indeling in 'stemdistricten' is niet verplicht wanneer deze niet uit actuele wet- en regelgeving volgt. Een functioneel gelijkwaardige werkwijze is toegestaan, mits alle doelen van FUNC.13, waaronder correcte kiezersindeling, stempasprocessen, controle en rapportage, volledig worden bereikt.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
152	PvE IV.2 Privacy- en beveiligingsbeleid	Opdrachtnemer dient op grond van eis IV.2 op verzoek het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid en bewijs van de laatste directiebeoordeling te verstrekken. In dezelfde aanbesteding wordt reeds een geldig ISO/IEC 27001:2023-certificaat met scopeverklaring en Statement of Applicability vereist (geschiktheidseis 3.2.2 en eis IV.1). Deze certificering wordt onafhankelijk getoetst en omvat onder meer de aanwezigheid en periodieke beoordeling van het informatiebeveiligingsbeleid, risicomanagement en managementreview. Daarnaast bevat de GIBIT reeds een controle- en auditregime gebaseerd op gerede twijfel of een gerechtvaardigd belang. Wij verzoeken opdrachtgever daarom te bevestigen dat bij een geldig ISO/IEC 27001:2023-certificaat met passende scope kan worden volstaan met het verstrekken van certificaat, scopeverklaring en Statement of Applicability, en dat het verstrekken van het volledige privacy- en informatiebeveiligingsbeleid en interne directiebeoordelingen uitsluitend wordt verlangd indien sprake is van gerede twijfel over de certificering, de scope daarvan of de naleving van de overeengekomen verplichtingen. Kan opdrachtgever eis IV.2 overeenkomstig aanpassen?	Akkoord. Indien Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat met passende scope, scopeverklaring en Statement of Applicability, kan in beginsel worden volstaan met het verstrekken van deze documenten. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om in specifieke gevallen nadere informatie op te vragen, waaronder het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid en bewijs van de laatste directiebeoordeling, indien daarvoor aanleiding bestaat.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
153	K.2 Dienstverlening en PvE hoofdstuk Servicelevels (SLA.1 t/m SLA.8)	Onder K.2 wordt gevraagd de SLA van inschrijver als onderdeel van de aanbidding te overleggen. Tegelijkertijd bevat hoofdstuk Servicelevels reeds een gedetailleerde uitwerking van servicelevels, rapportages, escalaties en compensatiemechanismen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de door inschrijver gehanteerde standaard SLA en operationele beheerafspraken leidend mogen zijn, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de doelstellingen en beschermingsniveaus die opdrachtgever met de eisen SLA.1 t/m SLA.8 beoogt te bereiken? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken welke toegevoegde waarde wordt beoogd met het opvragen van de SLA van inschrijver onder K.2, nu de volledige SLA-systematiek reeds in het Programma van Eisen is voorgeschreven.	Ja. De door inschrijver gehanteerde SLA en operationele beheerafspraken mogen worden toegepast, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de eisen en uitgangspunten zoals opgenomen in SLA.1 tot en met SLA.8. Bij tegenstrijdigheden prevaleren de aanbestedingsstukken en de overeenkomst. De SLA wordt opgevraagd ter verificatie van de wijze waarop inschrijver invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening, beheerprocessen, serviceniveaus, rapportages, escalatieprocedures en ondersteuningsorganisatie. De aanbestedende dienst gebruikt de SLA daarbij niet als vervanging van de in het Programma van Eisen opgenomen eisen, maar als onderbouwing van de aangeboden dienstverlening.
154	ALG.4; K1 onderdeel 8	Kunt u het huidige burgerzakensysteem, versies, modules, aantallen persoonslijsten, documenten, zaken en historische records en de beschikbare exportformaten verstrekken, inclusief metadata, relaties, audittrails en inrichting?	Het betreft de documenttypen: Brondocumenten vanaf 1999, alle registeractes vanaf 2018 en persoon/archief/woningkaarten van voor intreding GBA. Dit alles zit op dit moment opgeslagen in de module Dis4piv van leverancier Centric. De overige gevraagde aantallen en informatie zijn niet beschikbaar.
155	ALG.4; IMP.1; K1 onderdeel 8	Welke afspraken bestaan met de zittende leverancier over proefextracten, definitieve extracten, medewerking, doorlooptijd, kosten en beschikbaarheid bij terugval? Wie betaalt diens extractie- en ondersteuningskosten en welke daarvan moet de nieuwe leverancier in zijn all-in prijs opnemen?	De aanbestedende dienst verstrekt geen nadere informatie over proefextracten, definitieve extracten, doorlooptijden, kostenverdeling of ondersteuningsafspraken. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van hun eigen expertise invulling geven aan de gevraagde migratie- en conversieaanpak.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
156	K1 onderdelen 2, 3 en 5; ALG.8	Ten behoeve van onze implementatieplanning, kunt u aantallen eindgebruikers, key-users en functioneel beheerders, hun beschikbare projecturen per week en gewenste opleidingsgroepen verstrekken, inclusief bekende verlof- of andere capaciteitsbeperkingen?	Zie het antwoord op vraag 14
157	IO.1, IO.5-6, IO.14-21; FUNC.42 en FUNC.49-51; WE.5 en WE.11	Kunt u een aansluitmatrix verstrekken voor de landelijke en gemeentelijke koppelingen? Vermeld per koppeling leverancier, product- en standaardversie, eigenaar, netwerkroute, aansluitvoorwaarden en testvoorziening. Neem ook JCC, veilig mailen, betaalprovider, betaalapparaten en financieel systeem op. Welke prijs- en planningsuitgangspunten gelden voor nog niet aangewezen voorzieningen? Welke handelingen omvat de volwaardige JCC-integratie uit WE.5, naast het boeken binnen het formulier uit WE.11?	Nee. Opdrachtgever kan geen volledige aansluitmatrix met alle leveranciers, product- en standaardversies, netwerkroutes, aansluitvoorwaarden en testvoorzieningen verstrekken. Van inschrijver wordt verwacht dat hij zelf inventariseert en alle koppelingen realiseert die noodzakelijk zijn om volledig aan het Programma van Eisen en de aangeboden wensen te voldoen. Uitgangspunt is dat alle gemeentelijke koppelingen via de integratievoorziening Enable-U verlopen, tenzij Opdrachtgever voor een specifieke koppeling schriftelijk een andere route aanwijst. Inschrijver stemt de technische uitwerking af met Opdrachtgever, Enable-U en de betrokken keten- of systeemleveranciers en neemt alle eigen kosten voor ontwerp, realisatie, configuratie, testen, documentatie en ingebruikname van de koppelingen op in de inschrijfprijs. Voor WE.5 omvat de JCC-integratie, voor zover door JCC ondersteund, naast het boeken vanuit een formulier ook contextoverdracht, raadplegen van beschikbaarheid, wijzigen, annuleren en terugkoppeling van afspraakstatus.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
158	FUNC.13; leidraad §1.5, p.10; Bijlage F A28:E29	FUNC.13 verwijst voor aanvullend verkiezingen- en stembureaumanagement naar een Programma van Opties. Wordt deze optie uitgevraagd naast de verplichte functionaliteit uit FUNC.13? Zo ja, wilt u de eisen, prijsregel en ingangsdatum beschikbaar stellen? Hoe verhoudt de genoemde einddatum van het verkiezingscontract, 1 januari 2027, zich tot de implementatiestart op 1 maart 2027 en oplevering op 1 januari 2028? Wilt u ook de concrete eisen voor de begraafplaats- en afsprakenmodule uit Bijlage F verstrekken?	Dit betreft een omissie. Er wordt geen afzonderlijk Programma van Opties voor verkiezingen verstrekt; de verwijzing in FUNC.13 vervalt. De genoemde einddatum 1 januari 2027 is niet bepalend voor de nieuwe implementatie en wordt gecorrigeerd of verwijderd. De verplichte FUNC.13-functionaliteit moet uiterlijk bij ingebruikname beschikbaar zijn. Voor afsprakenbeheer en begraafplaatsenadministratie worden de functionele optieomschrijving en prijsregels vóór definitieve publicatie verduidelijkt.
159	Leidraad §1.6; Bijlage F E14/H14/J14; Bijlage G artikel 2	Het prijzenblad rekent met tien jaarlijkse vergoedingen; de maximale contractduur loopt van 1 maart 2027 tot en met 31 december 2037. Zijn deze vergoedingen bedoeld voor 1 januari 2028 tot en met 31 december 2037? Hoe worden SaaS-, test-, acceptatie- en beheerkosten over maart-december 2027 geprijsd en vanaf welke datum mag de jaarlijkse vergoeding worden gefactureerd?	Zie het antwoord op vraag 94
160	IV.12 en IV.30	Welke hersteltermijnen zijn leidend wanneer dezelfde kwetsbaarheid zowel onder het patchbeleid van IV.12 als onder pentestbevindingen van IV.30 valt? Hoe worden tijdelijke mitigatie, herstel, herbeoordeling en voorafgaande toestemming onderscheiden?	Wanneer IV.12 en IV.30 op dezelfde kwetsbaarheid van toepassing zijn, geldt de kortste relevante hersteltermijn. Een tijdelijke mitigatie moet het risico aantoonbaar reduceren, wordt gedocumenteerd en vormt geen definitief herstel. Herbeoordeling bevestigt de werking; afwijking of termijnverlenging vereist voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
161	IV.7; Bijlage H artikel 4.5	IV.7 noemt vooraf gemelde en toegestane subverwerkers en minimaal dertig dagen melding; Bijlage H artikel 4.5 noemt algemene toestemming en een meld- en bezwaarprocedure van acht weken. Geldt algemene toestemming met bezwaarprocedure, of is per subverwerker afzonderlijke voorafgaande toestemming vereist? Bevestigt u één uniforme melding- en bezwaartermijn en een eventuele schriftelijke spoedprocedure?	Bijlage H is leidend voor subverwerkers: er geldt algemene schriftelijke toestemming met een voorafgaande meldings- en gemotiveerde bezwaarprocedure. De uniforme meldingstermijn bedraagt acht weken; daarmee wordt ook het minimum van dertig dagen uit IV.7 gehaald. Alleen bij aantoonbare spoed kan schriftelijk een kortere procedure worden overeengekomen, zonder afbreuk aan bezwaar- en informatieverplichtingen.
162	ALG.4; IMP.3-4; FUNC.5 en FUNC.33; IO.11 en IO.14	Welke categorieën lopende zaken, toekomstige mutaties, onderzoeken en nog niet afgehandelde berichten moeten bij de overgang worden meegenomen? Welke onderdelen moeten in de nieuwe oplossing verder behandeld kunnen worden en welke mogen vóór de omschakeling gecontroleerd in het bronsysteem worden afgerond? Kunt u actuele aantallen en statussen verstrekken, met de verwachte ontwikkeling tot de overgang, en aangeven hoe gemeente en bronleverancier meewerken aan de afsluiting en overdracht? Wij nemen behoud van relevante historie, relaties en herleidbaarheid als uitgangspunt.	Alle lopende zaken, toekomstige mutaties, onderzoeken en niet-afgehandelde berichten die op de omschakeldatum nog relevant zijn, worden gemigreerd of via een gecontroleerd overgangsproces afgehandeld. Alleen zaken die vóór omschakeling aantoonbaar volledig kunnen worden afgerond mogen in het bronsysteem worden gesloten. Opdrachtgever kan nu nog geen aantallen aanleveren voor een migratie die pas over een jaar plaats gaat vinden. Opdrachtgever staat open voor een goede aanpak geadviseerd vanuit de opdrachtnemer, gebaseert op de situatie van dat moment.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
163	IMP.5-10; FUNC.16-17 en FUNC.20-26	Kunt u bij de start van de implementatie voor negen van de over te nemen formulieren de huidige velden, beslisregels, bijlagen, ondertekeningen, berichten en vervolgacties beschikbaar stellen zonder persoonsgegevens? Welke aanvullende inrichting is nodig voor de overige selfserviceprocessen uit FUNC.16? Geef aan welke kanalen, eventuele aanvullende talen naast Nederlands en Engels, authenticatie- en ondertekenvoorzieningen en beheerrechten bij oplevering worden verwacht. Indien de huidige inrichting nog niet beschikbaar kan worden gesteld, welke uniforme uitgangspunten moeten inschrijvers hanteren voor prijs en planning?	Dit zal bij de start van de implementatie afgestemd worden. De opdrachtgever gaat uit van de e-diensten zoals deze getoond zijn tijdens de marktverkenningen. De e-diensten worden ontsloten zoals beschreven in het PvE.
164	T.12; IO.18; FUNC.7 en FUNC.28; LOG.7 en LOG.12	Kunt u voorafgaand aan de implementatie aangeven welke voorziening tijdens behandeling en na afsluiting leidend voor zaakgegevens, brondocumenten, documentversies en archiefmetadata is? Kunt u de bijbehorende zaaktypecatalogus, metadatamapping en vastgestelde bewaar- en vernietigingsregels per gegevenscategorie beschikbaar stellen? Geef aan welke functionaliteit in de burgerzakenoplossing zelf moet worden geleverd en welke in het aangewezen zaak- of archiefsysteem, inclusief de verantwoordelijkheid voor overdracht en het voorkomen van verlies van dossierverband.	Opdrachtgever legt vóór de implementatie per proces vast welke voorziening tijdens behandeling en na afsluiting leidend is. De beschikbare zaaktypecatalogus, metadatamapping en bewaar- en vernietigingsregels worden gedeeld en gezamenlijk gevalideerd. De burgerzakenoplossing verzorgt correcte procesvoering, relaties en overdracht; het aangewezen zaak- of archiefsysteem mag archiefwaardige opslag en vernietigingsregie verzorgen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een verliesloze overdracht en voor gegevens die in zijn Oplossing blijven.
165	T.1-2; FUNC.14 en FUNC.50; WE.6-7	Welke typen en aantallen balieapparaten moeten worden ondersteund, inclusief betaalapparaten, meekijkschermen en digitale handtekeningapparaten?	3 vaste pinautomaten, 1 mobiele pinautomaat, 3 vaste bonprinter, 3 meekijkschermen en 3 handtekeningapparaten. Belangrijk: zie tevens vraag 50.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
166	Leidraad §5.1, p.25 en §5.4, p.35-37; K1/K2	Wordt voor K1 één consensuscijfer voor het gehele implementatieplan bepaald en voor K2 één voor het gehele dienstverleningsplan? Of worden de negen onderdelen van K1 en de onderdelen van K2 afzonderlijk gewogen? Wilt u bij afzonderlijke beoordeling de deelgewichten en rekenwijze bekendmaken, inclusief de behandeling van de SLA die volgens K2 niet inhoudelijk wordt beoordeeld?	Er wordt per subgunningscriterium één consensuscijfer vastgesteld. Voor K.1 wordt één consensuscijfer toegekend aan het implementatieplan als geheel. Voor K.2 wordt één consensuscijfer toegekend aan het dienstverleningsplan als geheel. Voor K.3 wordt eveneens één consensuscijfer toegekend. De onderdelen binnen K.1 en K.2 dienen als structuur voor de beantwoording en vormen gezamenlijk de basis voor de beoordeling van het betreffende subgunningscriterium. Er wordt geen gebruik gemaakt van afzonderlijke deelgewichten of een rekenkundige samenstelling van deelscores. De opgevraagde SLA wordt niet afzonderlijk beoordeeld, maar kan worden gebruikt ter verificatie en onderbouwing van de aangeboden dienstverlening.

2 bijlagen: "Bijlage D - Programma van Wensen v1.1" en "Bijlage F - Prijzenblad v1.1"