Algemene informatie

Aanbesteding: Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem
Aanbestedende Dienst: Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard
Referentie: 1594520
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
42

Onderwerp:
PvE

Vraag:
In eis T01 stelt u : "Het systeem is een volledige SAAS applicatie, benaderbaar via webbrowser"

Vraag : Wij bieden een SAAS applicatie met twee user interfaces :
- Een Client die draait op Windows, welke alle functionaliteit van het beheersysteem biedt voor specialisten en applicatie beheerder
- Een user interface die in een browser draait, voor alle dagelijks gebruik en veldwerk functionaliteit. Deze user interface voldoet aan alle specificaties die in deze eis gesteld worden
Daarmee kunnen we een zeer compleet systeem bieden, hetgeen met enkel een Browser interface technisch niet mogelijk is, en toch het optimale gebruiksgemak bieden met de mogelijkheid om alle apparaten te gebruiken.
Is deze oplossing toegestaan ?

Antwoord:
Nee. Op grond van T01 is de oplossing een volledige SaaS-applicatie die via de webbrowser benaderbaar is. Op grond van T11 hoeft de gebruiker voor geen enkel onderdeel een afzonderlijke applicatie te starten. Dit geldt voor alle gebruikers, ook voor specialisten, functioneel beheerders en applicatiebeheerders. Een oplossing waarvoor software op de werkplekken van Opdrachtgever moet worden geïnstalleerd, beheerd of bijgewerkt, voldoet niet aan deze eisen en evenmin aan artikel 34.2 van de GIBIT 2025, dat bepaalt dat de oplossing in de gangbare browsers functioneert zonder dat nadere plug-ins zijn vereist. Een Windows-client wordt daarom niet geaccepteerd, ook niet als aanvulling op de browserinterface. Dit geldt ook als de Windows-client via een webportaal of een remote-desktop- of applicatievirtualisatieomgeving (zoals Citrix) in de browser wordt getoond: ook dan is sprake van een afzonderlijke applicatie die afwijkt van de rest van de omgeving (T09, T11). De enige uitzondering is de mobiele toepassing voor veldwerk, bedoeld in F22.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Rijksoverheid

Ref.nr.
43

Onderwerp:
NVI 1 vraag 39 Bijlage XI, S07

Vraag:
In antwoord 3 staat dat nieuwe versies van de standaarden uit S03 onder regulier onderhoud vallen, ook als ze het datamodel of de koppelingen raken, en dat dit ook geldt voor de conversie van gegevens. Een opvolger van een genoemde standaard valt daar volgens het antwoord ook onder.

Een nieuwe hoofdversie van IMBOR na IMBOR 2025 betekent een nieuw datamodel, en daarmee impact op de huidige situatie van de gemeente. Deze wijziging van de standaard vraagt om een nieuwe inrichting, conversie van alle gegevens en aanpassing van alle koppelingen. Deze werkzaamheden vallen naar onze mening niet onder regulier onderhoud. Zowel leverancier als gemeente hebben geen grip op toekomstige wijzigingen op wet- en regelgeving en publicatie van standaarden. Omdat de impact voor beide partijen niet in te schatten is, kan niet van een leverancier verwacht worden om dit binnen de jaarlijkse all-inprijs aan te bieden. Als de eis in deze vorm blijft staan, kunnen wij niet inschrijven.

Kunt u bevestigen dat de implementatie van een nieuwe hoofdversie van IMBOR na IMBOR 2025 niet onder regulier onderhoud valt? Wij stellen voor dat deze implementatie als aanvullende opdracht wordt uitgevoerd, tegen de aangeboden uurtarieven en op basis van een vooraf door Opdrachtgever goedgekeurde begroting. Minor releases en patches van de S03-standaarden blijven onder regulier onderhoud vallen.

Antwoord:
Opdrachtgever komt hieraan gedeeltelijk tegemoet en wijzigt daarmee antwoord 3 en 39 van NvI 1 op dit onderdeel. De conversie naar IMBOR 2025 (S02) blijft regulier onderhoud. Hetzelfde geldt voor minor releases en patches van alle in S03 genoemde standaarden, en voor nieuwe versies van KOR, NEN 2767 en CROW 146 en 147. Voor een nieuwe hoofdversie van IMBOR na IMBOR 2025 geldt: (1) het beschikbaar maken van die versie in de oplossing (datamodel, domeinwaarden, API) is regulier onderhoud, binnen de termijn uit S06; (2) de conversie van de gegevens, de inrichting en de koppelingen van Opdrachtgever naar die hoofdversie is een aanvullende opdracht. Opdrachtnemer voert die uit op basis van een vooraf door Opdrachtgever goedgekeurde begroting, tegen de uurtarieven uit het Prijzenblad. Onder een hoofdversie verstaat Opdrachtgever een door CROW gepubliceerde nieuwe versie van IMBOR die een conversie van bestaande gegevens vereist. Opdrachtgever bepaalt het moment van overstap. Tot dat moment blijft de oplossing de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde IMBOR-versie ondersteunen. De eigen inzet van Opdrachtgever blijft voor rekening van Opdrachtgever (antwoord 3). In zoverre wijzigt dit ook de reikwijdte van de all-inprijzen in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document. Dit is verwerkt in S07 (Bijlage H) en in artikel 8.7 van de conceptovereenkomst (Bijlage G).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Rijksoverheid

Ref.nr.
44

Onderwerp:
NVI 1 vraag 31 Bijlage XI, WE07

Vraag:
De opdrachtgever verlangt een SaaS-oplossing waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor beschikbaarheid, continuïteit, beveiliging en dataveiligheid. Tegelijkertijd lijkt de uitvraag ruimte te bieden voor directe toegang tot de achterliggende database. In tijden waarbij veel aandacht is voor cybersecurity bij overheden is dit een eis die tegenstrijdig is.

Directe databasetoegang past naar onze mening niet binnen de uitgangspunten van een moderne SaaS-architectuur. Het vergroot veiligheidsrisico's, doorbreekt de verantwoordelijkheidsverdeling rondom security en continuïteit en maakt het lastig om de integriteit van applicatie-updates, datamodellen en beheerprocessen te waarborgen. Daarnaast wordt in moderne SaaS-oplossingen gegevensuitwisseling doorgaans gerealiseerd via beveiligde API-services in plaats van rechtstreekse toegang tot de database.

Kan opdrachtgever bevestigen dat het beschikbaar stellen van gegevens ten behoeve van bijvoorbeeld een datalake, BI-omgeving of andere gegevensafnemers mag plaatsvinden via beveiligde REST API's en/of gestandaardiseerde gegevensservices, en dat directe database-toegang als eis komt te vervallen? Indien directe database-toegang toch wordt verlangd, kan opdrachtgever toelichten hoe dit zich verhoudt tot de gewenste SaaS-architectuur en de bij de leverancier belegde verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging, continuïteit en beheer?

Antwoord:
Nee. WE07 blijft, zoals in antwoord 31 van Nvl 1. WE07 is een wens en geen eis. Een Inschrijver die rechtstreekse leestoegang niet wil of kan bieden, beantwoordt WE07 met ‘Nee’. Dat leidt niet tot terzijdelegging, alleen tot het niet behalen van de wegingsfactor van deze wens. Het beschikbaar stellen van gegevens via de REST API is verplicht op grond van K01. Zoals in antwoord 31 staat, volstaat een leeskopie van de database: de productiedatabase hoeft dus niet rechtstreeks benaderbaar te zijn. De verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging, continuïteit en beheer blijft bij Opdrachtnemer. Biedt Opdrachtnemer WE07 aan, dan beschrijft hij de beveiligingsmaatregelen in de architectuurbeschrijving (T18).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
45

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), T05/T06/T08 – normaal gebruik

Vraag:
Kunt u bevestigen dat 'normaal gebruik' in T05 en T06 betrekking heeft op reguliere raadpleeg- en

Rijksoverheid

muteerhandelingen bij de belasting uit T17, en dat het genereren van omvangrijke rapportages, bulkbewerkingen en exports van grote selecties hier buiten vallen? Kunt u daarnaast bevestigen dat de meting conform antwoord 22 van NvI 1 uitsluitend aan de zijde van Opdrachtnemer plaatsvindt?

Antwoord:
Ja. 'Normaal gebruik' in T05 en T06 betreft reguliere raadpleeg- en muteerhandelingen bij de belasting uit T17. Voor het genereren van omvangrijke rapportages, bulkbewerkingen en exports van grote selecties gelden de termijnen uit T05 en T06 niet voor de doorlooptijd van die handeling zelf. Zulke handelingen mogen er niet toe leiden dat andere gebruikers niet meer aan T05 en T06 voldoen. Ook de meting kan Opdrachtgever bevestigen: conform antwoord 22 van NvI 1 meet Opdrachtnemer aan zijn eigen zijde, en vallen het netwerk en de werkplek van Opdrachtgever buiten de meting. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever klachten over responstijden kan melden; Opdrachtnemer analyseert die conform D10.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
46

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D08 – releasekalender en patches

Vraag:
Kunt u bevestigen dat bij een SaaS-dienst met continue oplevering aan de releasekalender uit D08 is voldaan met vaste, vooraf gecommuniceerde releasemomenten, en dat de aankondigingstermijn van 10 werkdagen niet geldt voor patch-releases die uitsluitend fouten herstellen, zonder functionele wijziging en zonder impact op koppelingen?

Antwoord:
Ja, aan de releasekalender uit D08 is voldaan met vaste, vooraf gecommuniceerde releasemomenten, als de kalender ten minste jaarlijks vooruit wordt gedeeld. Opdrachtgever wijzigt D08 voor patch-releases. Een patch-release is een release die uitsluitend fouten herstelt, zonder functionele wijziging en zonder impact op koppelingen. Voor patch-releases worden de releasenotes uiterlijk één werkdag vóór uitrol verstrekt, in plaats van tien werkdagen. Lost een patch-release een melding met prioriteit P1 of P2 op, dan kondigt Opdrachtnemer de uitrol zo snel mogelijk en uiterlijk bij uitrol aan en verstrekt hij de releasenotes uiterlijk één werkdag na uitrol. Een patch-release geldt niet als release met noemenswaardige impact op het gebruik; de testtermijn uit D08 is daarop niet van toepassing. Bij verschil van inzicht over de vraag of een release een patch-release is, geldt de escalatieprocedure. Voor het overige blijft D08 gelden, waaronder de uitrol eerst op de acceptatieomgeving en het verbod op verminderde functionaliteit, evenals D06 (back-up vóór installatie) en D12. Leidt een patch-release toch tot verminderde functionaliteit of tot verstoring van een koppeling, dan meldt Opdrachtgever dit volgens D02. Dit is verwerkt in D08 (Bijlage H).

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
47

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D06 – terugdraaien bulkbewerking

Vraag:
Kunt u bevestigen dat aan de eis om een foutieve bulkbewerking gedurende ten minste 48 uur terug te kunnen draaien is voldaan wanneer Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de database van de betreffende gemeente herstelt naar een consistent moment binnen de afgelopen 48 uur, waarbij mutaties die na dat moment in die database zijn gedaan opnieuw moeten worden ingevoerd? Of verwacht u dat uitsluitend de foutieve bulkbewerking selectief wordt teruggedraaid?

Antwoord:
Ja. Aan de eis is voldaan als Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de database van de betreffende gemeente herstelt naar een consistent moment binnen de afgelopen 48 uur. Een selectieve terugdraaiing van uitsluitend de foutieve bulkbewerking is niet vereist. Opdrachtnemer levert bij het herstel een overzicht van de mutaties die na het herstelmoment in die database zijn gedaan, op basis van de audit-log (B11), zodat Opdrachtgever deze opnieuw kan invoeren. Het herstel van de database van de ene gemeente heeft geen gevolgen voor de database van de andere gemeente (T15).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
48

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D06 – RTO in klokuren

Vraag:

Rijksoverheid

D06 meet de RPO en RTO in klokuren, terwijl de beschikbaarheid (D01) en de afhandeling van meldingen (D02) binnen de servicetijden worden gemeten. Kunt u bevestigen dat de RTO van 8 uur wordt gemeten binnen de servicetijden (werkdagen 08:00–17:00)? Zo nee, kunt u aangeven welke inzet van Opdrachtnemer buiten de servicetijden u verwacht, bijvoorbeeld bij uitval op vrijdagavond?

Antwoord:
Ja. Opdrachtgever wijzigt D06 op dit punt, zodat de RTO aansluit op D01 en D02, en wijzigt daarmee antwoord 21 van Nvl 1 voor dit onderdeel. De Recovery Time Objective van maximaal 8 uur wordt gemeten binnen de servicetijden (werkdagen 08:00–17:00, met uitzondering van erkende feestdagen), gerekend vanaf het moment van uitval of, als dat later is, de detectie door Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Bij uitval op vrijdagavond is de dienst dus uiterlijk maandag om 16:00 uur hersteld. Inzet van Opdrachtnemer buiten de servicetijden is voor het halen van de RTO niet vereist. De Recovery Point Objective van maximaal 4 uur blijft gemeten in klokuren. De overige bepalingen van D06 blijven onverkort gelden. Dit is verwerkt in D06 (Bijlage H).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
49

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D03/D04 – maandrapportage

Vraag:
Kunt u bevestigen dat aan D03 en D04 is voldaan met een maandrapportage die wordt gegenereerd uit het servicemanagementsysteem van Opdrachtnemer en als Excel-bestand wordt aangeleverd? Kunt u daarnaast bevestigen dat:
- uitgevoerde herstel- en uitwijktests alleen worden opgenomen in de maand waarin een test is uitgevoerd (minimaal jaarlijks, D06);
- het aantal actieve gebruikers en de toegekende rechten ook mogen worden geleverd via een overzicht dat de functioneel beheerder zelf uit de applicatie kan halen?

Antwoord:
Ja, aan D03 en D04 is voldaan met een maandrapportage die uit het servicemanagementsysteem van Opdrachtnemer wordt gegenereerd en als Excel-bestand wordt aangeleverd, als die rapportage alle onderdelen uit D04 bevat. Uitgevoerde herstel- en uitwijktests worden opgenomen in de maand waarin ze zijn uitgevoerd; in de overige maanden volstaat de vermelding dat er geen test is uitgevoerd. Het aantal actieve gebruikers wordt in de maandrapportage zelf opgenomen. De toegekende rechten mogen worden aangeleverd als bijlage bij de maandrapportage, in de vorm van de export van het autorisatieschema (B15). Dat de functioneel beheerder dit overzicht zelf uit de applicatie kan halen, vervangt de rapportage niet.

Fase:

Rijksoverheid

Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
50

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D02 – structurele oplossing P3

Vraag:
Voor P3 geldt een structurele oplossing 'in de eerstvolgende reguliere release'. Bij een SaaS-dienst met frequente releases kan de eerstvolgende release binnen enkele dagen na de melding vallen, waardoor er onvoldoende tijd is voor analyse, ontwikkeling en testen. Bent u bereid de eis te wijzigen in: 'in de eerstvolgende reguliere release die ten minste 15 werkdagen na de melding plaatsvindt'?

Antwoord:
Ja. Opdrachtgever wijzigt de eis voor P3 in D02 in: ‘structurele oplossing in de eerstvolgende reguliere release die ten minste 15 werkdagen na de melding plaatsvindt’. Voor het overige blijft D02 onverkort gelden (antwoord 21 van NvI 1). Dit is verwerkt in D02 (Bijlage H).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
51

Onderwerp:
NVI vraag 21 Bijlage B (PvE), D02 – oplostermijn P1

Vraag:
Kunt u bevestigen dat de oplostermijn van 8 uur voor P1 wordt gemeten binnen de servicetijden (werkdagen 08:00–17:00), en dat aan deze termijn is voldaan zodra de blokkerende situatie is opgeheven en de dienst weer bruikbaar is, waarbij een eventuele structurele oplossing van de oorzaak in een reguliere release mag volgen?

Rijksoverheid

Antwoord:
De oplostermijn van 8 uur voor P1 wordt gemeten binnen de servicetijden (werkdagen 08:00–17:00), zoals in D02 is bepaald. D02 maakt onderscheid tussen een werkbare workaround (≤ 4 uur) en een oplossing (≤ 8 uur). Aan de oplostermijn is voldaan als de dienst weer werkt zoals bedoeld, zonder dat gebruikers een workaround hoeven te gebruiken. Deze oplossing mag bestaan uit een patch-release als bedoeld in antwoord 46. Het structureel wegnemen van de onderliggende oorzaak mag in een reguliere release volgen; daarbij gelden de oorzaakanalyse en het probleemregister uit D11.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
52

Onderwerp:
NVI 1 vraag 21 Bijlage B (PvE), D02 – bepaling prioriteit

Vraag:
In D02 is Opdrachtgever leidend bij het bepalen van de prioriteit. Kunt u bevestigen dat de prioriteit wordt bepaald aan de hand van de omschrijvingen per prioriteitsklasse in D02, en dat een melding waarvoor Opdrachtnemer een werkbare workaround heeft geboden, in overleg kan worden afgeschaald naar de klasse die past bij de resterende impact?

Antwoord:
Ja, de prioriteit wordt bepaald aan de hand van de omschrijvingen per prioriteitsklasse in D02, met Opdrachtgever als leidende partij. Bij verschil van inzicht geldt de escalatieprocedure. Een melding met prioriteit P2 of lager kan na een werkbare workaround in overleg, en met instemming van Opdrachtgever, worden afgeschaald naar de klasse die past bij de resterende impact. Voor P1 geldt dat niet: D02 vraagt bij P1 zowel een workaround (≤ 4 uur) als een oplossing (≤ 8 uur). Een P1-melding wordt daarom niet afgeschaald op grond van een workaround.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Ref.nr.
53

Onderwerp:
NvI1 #26

Vraag:
Het antwoord bij vraag 26 gaat niet volledig in op de vraag die gesteld is. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat gevirtualiseerde omgevingen niet voldoen aan de definitie van SaaS?

Antwoord:
Nee. Antwoord 26 van NvI 1 beantwoordt beide deelvragen met 'Nee'. Opdrachtgever verduidelijkt daarbij: virtualisatie is een hostingtechniek en bepaalt niet of een dienst SaaS is. Doorslaggevend is dat Opdrachtnemer de dienst via internet levert en volledig zelf host, beheert, onderhoudt en actualiseert (T01, T20). De architectuur is vrij, zolang aan alle eisen is voldaan, waaronder T02, T03 en T15. Een oplossing op gevirtualiseerde infrastructuur, ook met een eigen instantie per klant, voldoet als aan deze voorwaarden is voldaan.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
23 okt 2026

Percelen:
P1 Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard - EA BOR-beheersysteem

Rijksoverheid