Veiligheidsregio Utrecht
SaaS VTH
Nota van Inlichtingen 1
23-11-2026

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
1	Inrichting en koppeling geen maatwerk	Verwijzing: Bijlage B GIBIT 2025, artikel 21.4 en 21.5; Programma van Eisen, eis 51 en 53 Volgens artikel 21.4 en 21.5 GIBIT 2025 gaan de rechten op Maatwerkprogrammatuur over op de Opdrachtgever en wordt deze als Open Source-programmatuur ter beschikking gesteld. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat het inrichten van standaardprogrammatuur, zoals het opstellen van controlelijsten en de configuratie (eis 51), en een koppeling via de standaard gedocumenteerde API van de toezichtapplicatie (eis 53) niet als Maatwerkprogrammatuur gelden?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dit.
2	Boete bij vertraging	Verwijzing: Bijlage C Concept overeenkomst ICT, artikel 18.2 Artikel 18.2 kent een boete van 1% van de totale contractwaarde per week vertraging, tot 50%, naast volledige schadevergoeding. Is de Aanbestedende Dienst bereid de boete in mindering te laten komen op een eventuele schadevergoeding, in plaats van beide te vorderen? Is de Aanbestedende Dienst bereid de boete te berekenen over de waarde van het vertraagde deel van de Prestatie, met een lager maximum, bijvoorbeeld 10%?	Niet akkoord.
3	Aansprakelijkheid	Verwijzing: Bijlage C Concept overeenkomst ICT, artikel 20.2 en 20.3 Artikel 20.2 beperkt de aansprakelijkheid tot € 250.000 per gebeurtenis en € 500.000 per jaar. Volgens artikel 20.3 onder c vervalt die beperking bij schending van privacywetgeving. Is de Aanbestedende Dienst bereid de aansprakelijkheid voor Derdenprogrammatuur die als standaard SaaS-dienst wordt afgenomen te beperken tot de jaarlijkse vergoeding voor dat onderdeel? Is de Aanbestedende Dienst bereid de beperking ook te laten gelden bij schending van privacywetgeving, eventueel met een afzonderlijk hoger maximum?	Niet akkoord. Er wordt geen afzonderlijke limiet voor aansprakelijkheid gehanteerd voor Derdenprogrammatuur of standaard SaaS-diensten. Ook de uitzondering voor schending van privacywetgeving blijft gehandhaafd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
4	Voorwaarden van derde leveranciers	Verwijzing: Bijlage C Concept overeenkomst ICT, artikel 10.2 en 12; Bijlage B GIBIT 2025, artikel 23.7 Artikel 12 van de conceptovereenkomst gaat ervan uit dat de Prestatie gebruikmaakt van Derdenprogrammatuur, zoals een gekoppelde mobiele toezichtapplicatie van een derde partij (eis 53). Artikel 10.2 sluit andere voorwaarden uit. Mag een Inschrijver zo'n applicatie leveren onder de standaard licentie- en verwerkersvoorwaarden van de leverancier daarvan? Is de Aanbestedende Dienst bereid de toestemming als bedoeld in artikel 23.7 GIBIT 2025 hiervoor nu in algemene zin te verlenen?	Licentievoorwaardes en verwerkingsvoorwaarden kunnen worden meegestuurd maar die vallen wel onderaan in de rangorde. Dit betekent dat hij in de rangorde onder de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Offerte komt te staan. Zie overeenkomst artiukel 3.2 en 3.3
5	Subverwerkers buiten de EER	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 115 Eis 115 vraagt dat opslag en verwerking van gegevens binnen de EER plaatsvinden, tenzij de Aanbestedende Dienst vooraf schriftelijk akkoord geeft. Geldt dit ook voor ondersteunende diensten van een onderaannemer, zoals het versturen van e-mailnotificaties of het registreren van supportverzoeken, als die subverwerker buiten de EER zit of onder een moederbedrijf buiten de EER valt, maar passende waarborgen biedt (zoals het EU-US Data Privacy Framework en de standaardcontractbepalingen van de EU)? Kan zo'n akkoord al bij inschrijving worden gevraagd?	Als de subverwerker niet in aanraking komt met persoonsgegevens van de VRU is het een eigen keuze anders moet ook de subverwerker voldoen aan eis 115.
6	Escrow voor software van een onderaannemer	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 164 Eis 164 noemt een mogelijke escrow-regeling om de continuïteit van de Oplossing te borgen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat een escrowverplichting niet geldt voor software van een onderaannemer, zoals een gekoppelde toezichtapplicatie die als standaard SaaS-dienst aan meerdere klanten wordt geleverd?	Niet akkoord, de eis geldt ook voor een onderaannemer. Overigens is een escrow niet verplicht als continiïteit op een andere manier gewaarborgd is.
7	Toegankelijkheid van de mobiele app	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 101 Geldt eis 101 (EN 301 549 en WCAG 2.1 niveau A en AA, aangetoond met een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoeksrapport) ook voor de mobiele toezichtapplicatie, die alleen door medewerkers van de Aanbestedende Dienst wordt gebruikt? Zo ja, wanneer moet dat rapport beschikbaar zijn?	Ja deze eis geldt voor alle onderdelen van de oplossing. Rapportage moet op elk willekeurig moment opvraagbaar zijn door de opdrachtgever na de definitieve gunning.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
8	Gebruiksvriendelijkheid stoets en apparaten	Verwijzing: Beschrijvend Document §8.1.5 (scenario 3); Programma van Eisen, eis 54 en 55 In de week van 25 januari wordt in scenario 3 de mobiele toezichtapplicatie beproefd. Mag een onderaannemer die de toezichtapplicatie levert daarbij aanwezig zijn en meewerken aan de inrichting van de experience-omgeving? Stelt de Aanbestedende Dienst mobiele apparaten beschikbaar, of neemt de Inschrijver die mee? Welke apparaten en besturingssystemen gebruiken de toezichthouders nu, en welke versies vallen onder "alle gangbare mobiele platformen" (eis 55)? Is er op de testlocatie een internetverbinding beschikbaar?	Ja, de onderaannemer mag aanwezig zijn, de aanbiedende partij bepaalt zelf wie namens de aanbieder aanwezig is. De aanbestedende dienst stelt zelf een mobiel aparaat ter beschikking mits de app via de microsoft store beschikbaar kan worden gesteld zonder aanvullende installaties. In dat geval dient uiterlijk 10 werkdagen voor de experience afgestemd te worden welke app beschikbaar moet worden gemaakt voor de sessie. In andere gevallen dient de inschrijver zelf voor hardware te zorgen. Momenteel gebruiken de toezichthouders Dell Windows laptops en tablets en Android mobiele telefoon. Naast Windows worden onder andere Android en IOS als gangbare platformen gezien. Er is op de testlocatie een internetverbinding aanwezig .
9	Standaard controlelijsten	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 51 Eis 51 vraagt om standaard in de Oplossing aanwezige controlelijsten, gevuld op basis van wet- en regelgeving. Op welke regelgeving moet die standaardvulling minimaal gebaseerd zijn, bijvoorbeeld het Besluit bouwwerken leefomgeving? Voldoet een Inschrijver ook als deze controlelijsten tijdens de implementatie samen met de Aanbestedende Dienst worden ingericht, met de huidige controlelijsten van de Aanbestedende Dienst als startpunt?	De regelgeving waaraan de standaardinvulling minimaal moet voldoen staat beschreven in eis 26 van het pve. De inschrijver voldoet ook als deze controlelijsten tijdens de implementatie samen met de Aanbestedende Dienst worden ingericht, met de huidge controlelijsten van de Aanbestedende dienst als startpunt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
10	Inloggen via Microsoft Entra ID	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 109 Eis 109 vraagt integratie met Microsoft Entra ID, inclusief Single Sign-On, ook voor geïntegreerde applicaties van onderaannemers. Voldoet het als gebruikers zich in de mobiele toezichtapplicatie aanmelden met hun Entra ID-account en dit voor de organisatie kan worden afgedwongen? Of verlangt de Aanbestedende Dienst daarnaast het automatisch aanmaken en verwijderen van gebruikers vanuit Entra ID (bijvoorbeeld via SCIM), of het overnemen van rollen uit Entra ID-groepen?	Het voldoet als gebruikers zich in de mobiele toezichtapplicatie aanmelden met hun Entra ID-account en dit voor de organisatie kan worden afgedwongen.
11	Conflictvrij synchroniseren	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 57 Eis 57 vraagt dat lokaal ingevoerde gegevens na herstel van de verbinding foutloos en zonder conflicten synchroniseren. Hoe legt de Aanbestedende Dienst dit uit als twee gebruikers offline dezelfde bevinding wijzigen? Voldoet een conflictafhandeling waarbij op alle apparaten volgens dezelfde vaste regel één versie leidend wordt en de andere versie bewaard blijft?	Dit is akkoord.
12	Offline werken en lokale opslag	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 57 en 120 Eis 57 vraagt dat de mobiele toezichtapplicatie volledig offline bruikbaar is. Eis 120 vraagt dat bedrijfsinformatie en gevoelige gegevens niet of slechts tijdelijk lokaal worden opgeslagen. Offline werken vraagt om opslag op het mobiele apparaat. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat aan eis 120 wordt voldaan als de gegevens versleuteld op het apparaat staan, de app na een door de Aanbestedende Dienst in te stellen periode zonder gebruik automatisch uitlogt (ook offline), en de lokale gegevens bij dat automatische uitloggen worden gewist?	Dit bevestigt de Aanbestedende Dienst

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
13	Aantal licenties en indexatie	Verwijzing: Beschrijvend Document §2.3 en §2.4; Invulformulier 6 Prijzenblad; Bijlage C Concept overeenkomst ICT, artikel 6 Het prijzenblad gaat uit van 110 gebruikers. Volgens paragraaf 2.3 gebruiken 45 tot 50 medewerkers de toezichtsapplicatie. Mogen de licenties voor de toezichtsapplicatie worden geprijsd op 50 gebruikers, met de groei van circa 10% uit paragraaf 2.4? Artikel 6 van de conceptovereenkomst staat jaarlijkse indexering toe tot maximaal de CBS Dienstenprijsindex informatie en communicatie, na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever. Is de Aanbestedende Dienst bereid artikel 6 zo aan te passen dat indexering tot dat maximum jaarlijks wordt doorgevoerd zonder voorafgaand akkoord?	Het aantal gebruikers voor de toezichtapplicatie dienen geprijsd te worden op 50 gebruikers met een groei van circa 10%. De Aanbestedende Dienst is niet bereid om artikel 6 van de concept overeenkomst aan te passen dat de indexering tot de maximum jaarlijks wordt doorgevoerd zonder voorafgaand akkoord
14	Koppeling toezichtapplicatie in het prijzenblad	Verwijzing: Invulformulier 6 Prijzenblad; Programma van Eisen, eis 53 en 138 Het prijzenblad heeft regels voor de licenties van de VTH-oplossing en voor afzonderlijke koppelingen (KCS, BAG, BRK, DSO, Power BI, digitaal ondertekenen en e-mail). Er is geen regel voor de koppeling met een mobiele toezichtapplicatie van een derde partij. Wil de Aanbestedende Dienst regels toevoegen voor de jaarlijkse kosten en de implementatiekosten van die koppeling? Zo nee, moeten deze kosten worden opgenomen onder A1 "Licenties VTH-oplossing" en C1 "Implementatie VTH-oplossing"?	De eenmalige kosten vallen onder de implementatiekosten VTH-oplossing. De jaarlijkse kosten horen onder A10 koppeling toezichtsapplicatie, deze wordt toegevoegd aan het prijzenblad na NVI2. Bij een geintegreerde oplossing is dit niet van toepassing en mag er een nulbedrag ingevuld worden.
15	Historische toezichtsgegevens	Verwijzing: Beschrijvend Document §2.3 en §8.1.4 (gunningscriterium 4, aspect 2) Gunningscriterium 4, aspect 2 vraagt hoe historische toezichtsgegevens uit een separate toezichtsapplicatie kunnen worden overgenomen en beschikbaar gemaakt in de Oplossing. Volgens paragraaf 2.3 valt datamigratie buiten de opdracht. Mag een Inschrijver die de toezichtfunctionaliteit via een gekoppelde applicatie van een derde partij levert (eis 53), dit aspect beantwoorden door te beschrijven hoe bestaande toezichtsgegevens in die applicatie beschikbaar blijven en via de koppeling in de Oplossing worden ontsloten?	Akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
16	Wat terug moet naar het zaaksysteem	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 53 Eis 53 noemt het terugleveren van tijdens het toezicht vastgelegde zaakresultaten en documenten aan de zaakafhandelcomponent. Wat moet minimaal worden teruggeleverd: het controlerapport als document (bijvoorbeeld PDF), of daarnaast ook iedere bevinding afzonderlijk als gegevens, inclusief foto's en de annotatie op de tekening?	Naast het controlerapport moeten ook bevindingen, labels, foto's en annotaties worden teruggeleverd.
17	Synchronisatie van de koppeling	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 53 en 138 Eis 53 vraagt bij een gekoppelde mobiele toezichtapplicatie van een derde partij om het geautomatiseerd synchroniseren van wijzigingen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat hieraan wordt voldaan als de synchronisatie periodiek verloopt via gestandaardiseerde en gedocumenteerde REST-API's, bijvoorbeeld op basis van de wijzigingsdatum? Is een gebeurtenisgestuurde koppeling (zoals webhooks) dus niet vereist? Zo ja, welke maximale tijd tussen een wijziging in de toezichtapplicatie en de verwerking in het zaaksysteem acht de Aanbestedende Dienst acceptabel?	Gestandaardiseerde en gedocumenteerde REST-APIs mogen gebruikt worden voor het uitwisselen van gegevens met de mobiele toezichtsapp. Om een robuust gebruik te garanderen worden alle data continu lokaal opgeslagen, inclusief gebruiker-entry data, en na offline gebruik of verbinding-drop onmiddelijk gesynched wanneer de verbinding hersteld is. De maximale synchronisatie-tijden, bij online verbinding: - directe synchronisatie bij het openen van de mobiele app - directe synchronisatie bij handmatige / push evenementen - foreground-polling elke 60 sec op actieve schermen - background-refresh elke 30 min (beste inspanning) - eenmaal dagelijks een volledige check op alle data De gebruikers-interface laat bij voorkeur zien wanneer het laatste synch-moment is geweest (date/time stamp)
18	Beschrijvend document par. 8.16	In paragraaf 8.1.6 ‘Gunningscriterium 6 Implementatie en toekomstige samenwerking’ geeft u aan dat wij “in maximaal 6 A4 inclusief illustraties, type Arial en minimale lettergrootte 9, mogen gebruken. Wij zouden graag, omwille van de leesbaarheid een grafische weergave van de planning in de bijlage van GC6 willen opnemen op 1 A4.Bent u bereid om dit toe te staan en deze bijlage niet mee te laten te tellen in het totaal van maximaal 6 A4? Vanzelfsprekend maakt de inhoudelijke toelichting op deze planning wel deel uit van deze 6 A4.	Zie ook 139 op verschillende onderwerpen wordt er meer ruimte geboden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
19	Beschrijvend Document SaaS VTH 2.4	Is het aantal gebruikers (110 VTH systeem 45 tot 50 toezicht) inclusief de mogelijke toekomstige groei van 10% of komt de 10% hier in de toekomst nog bovenop?	Het aantal gebruikers is zonder de mogelijke toekomstige groei. De genoemde 10% is een marge die we in de aanbesteding willen meenemen gezien de periode van de aanbesteding.
20	Beschrijvend Document SaaS VTH 2.4	Kunt u bevestigen dat de inschrijfprijs gebaseerd moet zijn op 110 gebruikers voor het VTH-systeem en 45-50 gebruikers voor mobiel toezicht, en dat als in de toekomst het aantal gebruikers daalt of stijgt het jaarbedrag ook daalt of stijgt?	De 50 mobiel toezicht gebruikers zijn onderdeel van de 110 gebruikers van het VTH-systeem. Het jaarbedrag wordt berekend op basis van het daadwerkelijk aantal gebruikers. Het prijzenblad wordt aangepast naar een licentieprijs per gebruiker na NVI2.
21	Bijlage A Programma van Eisen eis 152	Leverancier streeft ernaar om de SaaS-dienst 24/7 operationeel beschikbaar te houden. De beschikbaarheid wordt maandelijks gemeten en weergegeven als het percentage van de servicetijden (servicevenster) waarin ongestoord van de functionaliteit gebruik kan worden gemaakt, gemeten over een periode van 3 maanden. In het kader van deze SLA garandeert leverancier een minimale beschikbaarheid van 99,7% van de dienst gedurende het servicevenster. Het servicevenster is: Kantoortijden: 99,7% beschikbaar op jaarbasis, op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur Buiten kantoortijden: 24/7 streven naar beschikbaarheid Gaat u akkoord met deze aanpassing?	Zie ook vraag 53 Buiten kantoortijden streven naar beschikbaarheid is niet voldoende vanwege de ingebouwde onzekerheid.
22	Bijlage A Programma van Eisen eis 145	Kunt u ten behoeve van de implementatiefase aangeven welke functies aan de kant van de Veiligheidsregio Utrecht beschikbaar worden gesteld en hoeveel uur deze functies wekelijks beschikbaar zijn?	Beschikbare functies: Projectleider (intern) Functioneel beheer Technisch beheer Dataanalist Keyusers vanuit Toezicht, Advies, Voorlichting, Frontoffice, Operationele voorbereiding en GHOR. Het aantal uur dient afgestemd te worden op basis van de benodogde inspanning tijdens de implementatie.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
23	Bijlage A Programma van Eisen eis 144	Voorbereiding en technische uitvoering van de datamigratie maken geen onderdeel uit van de uitvraag omdat deze worden uitgevoerd door een migratiespecialist. Opdrachtnemers dienen wel een inspanning te leveren, zoals: -Het migratieplan beoordelen op haalbaarheid -Technische voorzieningen, capaciteit en informatie beschikbaar stellen -Meewerken aan testen en realiseren benodigde verbindingen en importvoorzieningen -Advisering over good practices voor inrichting -Oplossen technische verstoringen tijdes migratie Doordat een externe migratiespecialist de migratie uitvoert is het voor opdrachtnemer onbekend hoeveel inspanning dit daadwerkelijk vraagt en welke kosten hiermee gemoeid gaan. Kan opdrachtnemer de hiervoor te maken uren separaat doorbelasten tegen het uurtarief opgenomen bij D1 consulting in het prijzenblad?	Deze kosten zijn onderdeel van de implementatiekosten C1 en kunnen niet apart worden doorbelast.
24	Bijlage A Programma van Eisen eis 41	Hoeveel gebruikers moeten digitaal kunnen ondertekenen?	Dit gaat om 20 gebruikers
25	Bijlage A Programma van Eisen eis 41	Van welke ondertekenapplicatie wordt momenteel gebruik gemaakt?	Op dit moment is er geen ondertekenapplicatie in gebruik. Het plan is deze echter in te voeren als onderdeel van deze aanbesteding en implementatie.
26	Bijlage A Programma van Eisen eis 41	Kunt u bevestigen dat inschrijvers voldoen aan deze eis wanneer zij een koppeling kunnen leggen met de ondertekenapplicatie van Veiligheidsregio Utrecht?	Ondertekensoftware moet worden aangeboden als onderdeel van de Oplossing en werkend worden opgeleverd in de Oplossing. Dus niet alleen het koppelvlak, maar ook de ondertekendienst. Zie eis 41: " De Oplossing levert een koppeling en de dienstverlening in combinatie met een ondertekenapplicatie voor het digitaal ondertekenen van documenten. ."
27	Beschrijvend Document 4.5.2	Als inschrijver zich beroept op de technische- en beroepsbekwaamheid van een derde, dient inschrijver van deze derde partij een lijst van referentieprojecten te overleggen. Als inschrijver voor bepaalde functionaliteit een partnerbedrijf als onderaannemer opneemt, wat wordt dan precies verwacht van het partnerbedrijf in relatie tot de referentieprojecten?	Een partnerbedrijf hoeft niet automatisch referentieprojecten aan te leveren wanneer het als onderaannemer wordt ingezet. Indien u zich op de technische en beroepsbekwaamheid van deze partner beroept om aan de geschiktheidseisen te voldoen dan moeten zij wel relevante referentieprojecten aanleveren waaruit de gevraagde ervaring en/ of deskundigheid blijken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
28	Beschrijvend Document 8.1.7	Een inschrijfprijs tot en met 400.000 euro resulteert in de maximale punten (=30). Kunt u bevestigen dat het in de beoordeling geen verschil maakt of inschrijver bijvoorbeeld voor 400.000 of 399.999 euro aanbiedt?	De punten worden op basis van de formule die beschreven staat, berekend. Als de inschrijfprijs onder de 400.000 euro ligt krijgt de inschrijver de maximaal aantal punten. Er zit dus geen verschil in de beoordeling tussen 400.000 euro en 399.999 euro. Voor beide inschrijfprijzen krijgt de inschrijver de maximale aantal punten
29	Bijlage E Standaard verwerkersovereenkomst	In artikel 9.2 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 9.2 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?	Dit is akkoord.
30	Bijlage E Standaard verwerkersovereenkomst	In artikel 9.1 wordt verwezen naar GIBIT 2023. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hier GIBIT 2025 dient te staan?	Hierbij bevestigd de Aanbestedende Dienst dat het hier gaat om de GIBIT 2025
31	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 19.4 Geheimhouding	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 Veiligheidsregio's gelieerde rechtspersonen en deelnemers in regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?	Akkoord, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van uw taken en rekening houdend met de toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
32	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 12.3 Garanties	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.	Of er sprake is van overmacht, dient per situatie te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden en de bepalingen in artikel 20 GIBIT 2025. Er is daarom geen aanleiding om de voorgestelde aanvullende bepaling op te nemen. Artikel 20 GIBIT 2025 blijft van toepassing.
33	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 11.2 Vergoeding, facturatie en betaling	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?	Dit is niet akkoord. Artikel 7 lid 1 van de concept overeenkomst luidt alsvolgt: De kosten voor eenmalige investering en implementatie worden als volgt gefactureerd: 40% bij de start van de implementatie, 30% na technische oplevering van alle componenten (inclusief koppelingen) en 30% na integrale acceptatie.
34	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 10.14 i Preventief en Innovatief Onderhoud	Bent u bereid om aan artikel 10.14 i toe te voegen dat indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een onvoorzienbare wijziging in wet- of regelgeving voordoet, er overleg plaatsvindt over een redelijke vergoeding voor updates/upgrades voor de overeengekomen ICT Prestatie?	Nee, u dient bij de inschrijving rekening te houden met de toepasselijke wet- en regelgeving. Mochten er tijdens de looptijd wijzigingen voordoen, dan worden die beoordeeld aan de hand van het bestaande contract en de bepalingen in de GIBIT. Alleen op basis van voorgaande en bij overeenstemming van beide partijen kan er sprake zijn van een aanvullende vergoeding.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
35	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 9.4 Acceptatie	Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig. Bent u derhalve bereid artikel 9.4 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?	We zijn niet bereid artikel 9.4 aan te passen. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang en hetop tijd signaleren van vertragingen. In onderling overleg kan hier is uitzonderlijke situaties van afgeweken worden.
36	Bijlage B GIBIT 2025 Artikel 4.2 Uitvoering Overeenkomst	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"?	We zijn niet bereid om artikel 4.2 aan te passen. De voorgestelde wijziging beperkt onze mogelijkheid t om op te treden bij het niet tijdig nakomen van verplichtingen.
37	Beschrijvend doc. Par. 4.4	U schrijft in par. 4.4 dat onderaannemers vermeld dienen te worden in Deel IIB van de UEA. Kunt u bevestigen dat dit Deel IIC of Deel IID van de UEA dient te zijn?	De verwijzing naar Deel IIB in paragraaf 4.4 is inderdaad onjuist. Onderaannemers dienen, voor zover van toepassing, te worden vermeld in het daarvoor bestemde onderdeel van het UEA, overeenkomstig de rol die zij binnen de opdracht vervullen. De aanbestedingsdocumenten zullen hierop worden gecorrigeerd.
38	Beschrijvend doc. Par. 4.4 en 4.5	U verwijst in par. 4.4 en 4.5 met betrekking tot de UEA naar delen van Bijlagen G t/m Q. Kunt u bevestigen dat het hier gaat over één bijlage UEA en niet over meerdere bijlagen?	Het betreft idd 1 UEA. De verwijzingen naar bijlagen G tot en met Q in paragrafen 4.4 en 4.5 zijn afzonderlijke onderdelen van het UEA. De aanbestedingsdocumenten zullen waar nodig worden verduidelijkt om verwarring te voorkomen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
39	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 20.5	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in artikel 20.5 bedoelde gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten onderdeel vormen van de schade waarvoor de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 20.2 gelden en derhalve niet aanvullend en ongelimiteerd boven de in artikel 20.2 genoemde maximumbedragen kunnen worden gevorderd?	Artikel 20.5 is een onderdeel van artikel 20.2 en derhalve niet aanvullend en ongelimiteerd boven de in artikel 20.2 genoemde maximumbedragen.
40	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 20.4	Bent u voor de volledigheid bereid onderstaand overzicht op te nemen: Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Niet akkoord
41	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 20.3 sub c	Artikel 20.3 sub c Overeenkomst / artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025 Artikel 20.3 sub c van de Overeenkomst bepaalt dat de aansprakelijkheidsbeperkingen vervallen bij schending van rechten van derden die (kunnen) resulteren in aanspraken van derden op Opdrachtgever. Deze bepaling lijkt ruimer dan artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025, terwijl de Overeenkomst in rangorde prevaleert boven GIBIT. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 20.3 sub c uitsluitend ziet op de uitzonderingen zoals opgenomen in artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025 en dat voor boetes van toezichthoudende autoriteiten de specifieke voorwaarden van artikel 17.5 sub iv GIBIT 2025 onverkort van toepassing blijven? Zo nee, verzoeken wij artikel 20.3 sub c hiermee in overeenstemming te brengen.	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat artikel 20.3 sub c van de Overeenkomst dient te worden gelezen in samengang met Artikel 17.5 sub iii en iv van de GIBIT 2025.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
42	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 20.3 sub b	Artikel 20.3 sub b van de Overeenkomst bepaalt dat de aansprakelijkheidsbeperking tevens vervalt bij opzet of grove schuld van ingeschakelde derden, terwijl artikel 17.5 sub ii GIBIT 2025 spreekt over de Partij of diens Personeel. Nu de Overeenkomst in rangorde prevaleert boven GIBIT, lijkt artikel 20.3 sub b daarmee een ruimere uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking te bevatten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 20.3 sub b niet beoogt een ruimere uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking te creëren dan artikel 17.5 sub ii GIBIT 2025? Zo nee, verzoeken wij artikel 20.3 sub b in lijn te brengen met artikel 17.5 sub ii GIBIT 2025.	De Aanbestedende Dienst bevestigt niet dat artikel 20.3 sub b uitsluitend dezelfde reikwijdte heeft als artikel 17.5 sub ii van de GIBIT 2025. De betreffende bepaling is bewust opgenomen als afwijking op de GIBIT en beoogt tevens situaties te omvatten waarin sprake is van opzet of grove schuld van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden. De Aanbestedende Dienst ziet dan ook geen aanleiding artikel 20.3 sub b aan te passen.
43	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 18.2 Aflevering en Oplevering	Artikel 18 bepaalt dat bij overschrijding van de fatale implementatietermijn een boete van 1% van de totale contractwaarde per week geldt, tot maximaal 50%, terwijl daarnaast volledige schadevergoeding kan worden gevorderd. Is Opdrachtgever bereid deze regeling te heroverwegen en de boete te maximeren tot een proportioneel percentage van de waarde van het vertraagde onderdeel, waarbij de boete in mindering strekt op eventuele schadevergoeding wegens dezelfde tekortkoming?	We zijn niet bereid de boeteregeling aan te passen. Het is van belang dat tijdige implementatie voldoende wordt gewaarborgd. Artikel 18 blijft behouden op basis waarvan we het recht behouden om schade als gevolg van tekortkomingen te verhalen.
44	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 15.2 Goedkeuring / Acceptatie	Het vaste bedrag van € 20.000 geldt ongeacht de omvang van de daadwerkelijke schade. Bent u bereid dit bedrag te laten vervallen en bepalen dat uitsluitend aantoonbare, daadwerkelijk geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt, met inachtneming van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen?	We zijn niet bereid het vaste bedrag van € 20.000 te laten vervallen. Dit bedrag blijft gehandhaafd conform de bepalingen in de conceptovereenkomst. We willen hiermee vooraf duidelijkheid bieden over de financiële gevolgen van de tekortkoming.
45	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 10.3.b GIBIT	Kunt u bevestigen dat de in artikel 12.1 onder (iii) genoemde verplichting om gedurende negen (9) jaar na Acceptatie Onderhoud te kunnen plegen uitsluitend geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en dat hieruit geen verplichting voor Opdrachtnemer voortvloeit om na beëindiging of afloop van de Overeenkomst Onderhoud te verrichten dan wel de mogelijkheid daartoe in stand te houden?	Dit bevestigt de Aanbestedende Dienst.
46	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 8.5 Ontbinding	Kunt u bevestigen dat een tekortkoming van een door Opdrachtnemer ingeschakelde derdeleverancier uitsluitend niet als overmacht kwalificeert voor zover deze tekortkoming aan Opdrachtnemer dan wel de betreffende derdeleverancier kan worden toegerekend?	Het is correct dat een tekortkoming van een door u ingeschakelde derde everancier niet automatisch als overmacht wordt aangemerkt. Of sprake is van overmacht, wordt beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval en de GIBIT. Het tekortschieten van eem derde leverancier, ontslaat u echter niet van de verplichtingen binnen de overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
47	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 8.2 Ontbinding	Artikel 8.2 geeft Opdrachtgever onder meer bij bezuinigingsmaatregelen het recht de Overeenkomst met een opzegtermijn van drie maanden te beëindigen zonder enige schadevergoeding. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer bij een dergelijke beëindiging in ieder geval aanspraak behoudt op vergoeding van reeds aangegane, aantoonbare en redelijkerwijs niet vermijdbare verplichtingen en kosten die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst?	We zijn niet bereid artikel 8.2 aan te passen. Bij beëindiging op grond van artikel 8.2 blijft de bestaande contractuele regeling, waaronder het uitgangspunt dat geen schadevergoeding verschuldigd is, van toepassing.
48	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 6.4 Indexering	Artikel 6 voorziet in jaarlijkse indexering conform de CBS Dienstenprijsindex, maar bepaalt tevens dat indexering pas na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan worden doorgevoerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een conform de overeengekomen indexeringssystematiek berekende indexering niet naar vrije keuze kan worden geweigerd?	Dit is correct
49	Bijlage C Concept overeenkomst ICT Artikel 4.3 Aanvang, duur en beëindiging	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 opdrachtgeven 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 kan opzeggen. De opzegtermijn van 18 maanden die van toepassing is geeft de opdrachtgever voldoende tijd om indien gewenst een alternatief te verwerven. Een opzegtermijn van 3 maanden voor Opdrachtgever en 18 maanden voor Opdrachtnemer 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 bestaande opzeggingsregeling blijft gehandhaafd. Wij hechten waarde aan het belang van continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid van de overeengekomen ICT-prestaties tijdens de overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
50	Beschrijvend document par. 8.1.7 Bijlage 6 Prijzenblad	In paragraaf 8.1.7 van het Beschrijvend Document geeft u aan ”Het inschrijven met negatieve- of nultarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages is verboden.“ Wij nemen aan dat u hier bedoelt dat het totaalbedrag voor de jaarlijkse kosten, implementatiekosten of dienstverleningskosten geen negatief bedrag, nultarief of symbolisch bedrag / tarief mag zijn. Kunt u deze aanname bevestigen?	Nee, Het inschrijven met negatieve- of nultarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages is verboden voor alle subonderdelen uitgezonderd A10 koppeling toezichtapplicatie.
51	VERVOLG Bijlage A Programma van Eisen eis 162	VERVOLG OP ONZE VRAAG 8 - GRAG TOEVOEGEN AAN DEZE VRAAG IN BEANTWOORDING Indien Aanbestedende Dienst bovenstaande niet kan bevestigen, verzoeken wij Aanbestedende Dienst de omvang en financiële reikwijdte van de gedurende de contractperiode zonder additionele kosten te leveren additieve doorontwikkeling objectief en kwantificeerbaar af te bakenen, inclusief de mate waarin toekomstige externe licentie-, gebruiks- en infrastructuurkosten voor rekening van Opdrachtnemer komen, zodat alle inschrijvers bij hun prijsstelling van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan.	Onduidelijk welke vraag 8 jullie hier bedoelen, graag bij de tweede vragenronde meer toelichting zodat we deze vraag kunnen beantwoorden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
52	Bijlage A Programma van Eisen eis 162	Eis 162 bepaalt dat de Oplossing gedurende de volledige contractperiode zonder additionele kosten wordt doorontwikkeld. Onder deze verplichting worden onder meer additief, correctief, preventief en adaptief onderhoud en het inspelen op relevante marktontwikkelingen verstaan. De functionele en financiële begrenzing van met name "additief onderhoud" en "relevante marktontwikkelingen" is naar onze mening onvoldoende bepaalbaar. Dit lijkt bovendien op gespannen voet te kunnen staan met de systematiek van de GIBIT 2025, die door Aanbestedende Dienst op de Overeenkomst van toepassing is verklaard. De GIBIT maakt onderscheid tussen beheer en onderhoud enerzijds en nieuwe functionaliteiten en aanvullende werkzaamheden anderzijds. Daarbij onderkent de GIBIT expliciet dat bij nieuwe functionaliteiten prioritering noodzakelijk kan zijn en dat het beschikbare ontwikkelbudget begrenzend kan zijn. Een relevant en actueel voorbeeld is de ontwikkeling van AI-functionaliteit. Wanneer gedurende de looptijd bijvoorbeeld generatieve AI-functionaliteit, AI-ondersteunde dossieranalyse of andere AI-functionaliteit beschikbaar komt, zou dit onder een ruime lezing van "inspelen op relevante marktontwikkelingen" onder eis 162 kunnen worden gebracht. Dergelijke nieuwe functionaliteit kan echter naast ontwikkelinspanningen ook additionele kosten met zich meebrengen voor bijvoorbeeld externe technologie, licenties, verbruik en infrastructuur. Bovendien stelt de GIBIT in artikel 14 specifieke aanvullende eisen aan AI-systemen, waaronder risicoclassificatie, logging en, waar van toepassing, conformiteitsbeoordeling en kwaliteitsbeheer. Het lijkt naar onze mening niet redelijk en ook niet goed vooraf calculeerbaar om van een inschrijver te verlangen dat dergelijke toekomstige, bij inschrijving nog niet aanwezige of redelijkerwijs niet voorzienbare functionaliteit en de daarmee samenhangende externe kosten gedurende de volledige contractperiode onbeperkt in de huidige inschrijfprijs worden opgenomen. Deze afbakening is tevens relevant voor een transparante en onderling vergelijkbare prijsbeoordeling. Prijs vormt een afzonderlijk gunningscriterium. Indien toekomstige, nog onbekende ontwikkel- en inkoopkosten geacht worden onderdeel te zijn van de huidige inschrijfprijs, ontstaat het risico dat inschrijvers deze wezenlijk verschillend waarderen. De ene inschrijver kan hiervoor een substantiële risico-opslag opnemen, terwijl een andere inschrijver dergelijke nog onzekere kosten beperkt of niet prijst om een gunstiger prijsresultaat te behalen	Nieuwe functionaliteiten, nieuwe gegevensdiensten of wezenlijk gewijzigde koppelingen die buiten de overeenkomst vallen, worden niet zonder meer geacht onderdeel te zijn het contract. Uitbreidingen kunnen na voorafgaande overeenstemming tussen partijen, als aanvullende dienstverlening worden aangemerkt. Eventuele extra kosten zijn niet automatisch inbegrepen in de inschrijfprijs. Deze kosten kunnen uitsluitend na voorafgaande instemming en conform de contractuele afspraken afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
		dergelijke nog onzekere kosten beperkt of niet prijst om een gunstiger prijsresultaat te behalen. Daarmee kunnen binnen het prijscriterium inschrijvingen worden vergeleken waarin feitelijk verschillende toekomstige prestaties, externe kosten en risico's zijn geprijsd. Kan Aanbestedende Dienst daarom bevestigen dat eis 162 aldus wordt uitgelegd dat de verplichting tot doorontwikkeling zonder additionele kosten uitsluitend betrekking heeft op het onderhouden en actueel houden van de bij inschrijving overeengekomen functionaliteit en koppelingen, inclusief reguliere en redelijkerwijs voorzienbare wijzigingen van overeengekomen standaarden en koppelvlakken, en dat nieuwe functionaliteit, nieuwe gegevensdiensten en nieuwe of wezenlijk gewijzigde koppelingen die buiten de overeengekomen scope vallen en ten tijde van inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, als aanvullende dienstverlening c.q. meerwerk worden beschouwd? Kan Aanbestedende Dienst tevens bevestigen dat eventuele aantoonbare additionele kosten van derden die rechtstreeks samenhangen met dergelijke nieuwe functionaliteit, waaronder bijvoorbeeld licentie-, gebruiks-, verbruiks- of infrastructuurkosten voor toekomstige AI-functionaliteit, niet geacht worden reeds in de huidige inschrijfprijs te zijn inbegrepen en na voorafgaande instemming van Aanbestedende Dienst afzonderlijk kunnen worden doorbelast?	

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
53	Bijlage A Programma van Eisen eis 152	Eis 152 stelt voor de Oplossing een beschikbaarheidseis van 99,9% per maand op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur en 99,0% gedurende de overige uren. Artikel 37.2 GIBIT 2025, dat op de Overeenkomst van toepassing is verklaard, hanteert bij gebreke van een afwijkende afspraak als uitgangspunt 98% beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur. De in eis 152 gestelde norm van 99,9%, in combinatie met een maandelijkse meetperiode en een ruimer servicevenster, betekent voor Opdrachtnemer een aanzienlijk zwaardere beschikbaarheidsverplichting dan het uitgangspunt van GIBIT 2025. Kan Opdrachtgever toelichten waarom deze afwijking voor de onderhavige VTH-dienst noodzakelijk en proportioneel is? En is Opdrachtgever bereid de beschikbaarheidsnorm te heroverwegen en aan te sluiten bij een meer proportionele norm, bijvoorbeeld 99,5% gedurende het primaire servicevenster? Indien Opdrachtgever vasthoudt aan de beschikbaarheidsnorm uit eis 152, kan Opdrachtgever bevestigen dat bij de berekening uitsluitend onbeschikbaarheid wordt meegerekend die aantoonbaar aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, en dat gepland onderhoud en onbeschikbaarheid veroorzaakt door systemen, infrastructuur, koppelingen of externe voorzieningen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer buiten de berekening blijven?	Eis 152 wordt aangepast naar een beschikbaarheid van 99,5% per maand op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur en 99,0% gedurende de overige uren. De opdrachtgever kan bevestigen dat gepland onderhoud en onbeschikbaarheid veroorzaakt door systemen, infrastructuur, koppelingen of externe voorzieningen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer buiten de berekening blijven.
54	Bijlage A Programma van Eisen eis 63	Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de verplichting tot onderhoud en doorontwikkeling zonder additionele kosten uitsluitend betrekking heeft op het in stand houden van de bij inschrijving overeengekomen functionaliteit en koppelingen, inclusief reguliere wijzigingen van de daarbij genoemde standaarden en koppelvlakken, en dat uitbreiding met nieuwe functionaliteit, nieuwe gegevensdiensten of nieuwe of wezenlijk gewijzigde koppelingen die ten tijde van inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, als aanvullende dienstverlening of meerwerk wordt beschouwd?	Zie antwoord op vraag 52
55	Bijlage A Programma van Eisen eis 63	Verstaat de VRU onder "in delen veilig aanbieden" een inkijkfunctionaliteit?	het moet mogelijk zijnbinnen het portaal documenten in te kijken, maar ook specifieke documenten via het potaaal te downloaden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om adviezen welke aan de derde partij door de VRU worden aangeboden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
56	Bijlage A Programma van Eisen eis 47	De archivering is veelal gericht op zaken. De selectielijst voor gemeenten wordt in 2027 breder. Gaat deze eis ook over archiveren, of expliciet alleen over vernietigen?	Deze eis gaat vooral over het uitvoeren van een vernietiging. Het moet mogelijk zijn om in bulk informatieobjecten te vernietigen.
57	Bijlage A Programma van Eisen eis 41	Wat wordt verstaan onder een gewone elektronische handtekening? Beschikt de organisatie reeds over een oplossing voor elektronisch ondertekenen? Dit betreft vaak een afzonderlijk systeem waarmee een koppeling wordt gerealiseerd.	Zie ook antwoord op vraag 25 Onder een gewone elektronische handtekening wordt verstaan de Eenvoudige elektronische handtekening (EES) zoals geformuleerd in de eidas verordening.
58	Bijlage A Programma van Eisen eis 37	Uit de architectuurplaat is niet eenduidig af te leiden in welke richting de gegevensuitwisseling tussen het VTH-systeem en het klantcontactsysteem plaatsvindt. Kan de Opdrachtgever toelichten welk systeem bij de genoemde ZGW API-koppeling de gegevens initieert respectievelijk beschikbaar stelt, ook in combinatie met Corsa? En welke processen worden daarmee ondersteund?	Tussen het klantcontactysteem en het VTH systeem vinden de volgende gegevensuitwisselingen plaats: - Vanuit het klantcontactsysteem aanmaken van een zaak in het VTH systeem inclusief document en data (b.v. contactgegevens) - Vanuit het klantcontactsysteem documenten toevoegen aan een besstaande zaak in het VTH systeem - Zoeken en raadplegen zaken/ openen zaak in VTH systeem vanuit klantcontactsysteem. Dit ondersteunt de klantvraag waarbij een vraag bij het contactbureau kan leiden tot een zaak in het VTH systeem. Daarnaast is het contactbureau als eerste contactpunt ook in staat om informatieverzoeken over lopende zaken te beantwoorden. Documenten dienen te worden geregistreerd in de betreffende zaak in de VTH-oplossing; niet in Corsa.
59	Bijlage A Programma van Eisen eis 23	In de eis wordt gesproken over ontsluiting via WMS/WFS. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ook een moderne, gestandaardiseerde API-gebaseerde ontsluiting, zoals OGC API - Features met GeoJSON, wordt geaccepteerd wanneer hiermee de gevraagde functionaliteit en interoperabiliteit worden geborgd?	Dit is akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
60	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 20 lid 2 aansprakelijkheid	"Artikel 10.1 van de Overeenkomst verklaart de GIBIT 2025 van toepassing. Artikel 20.2 wijkt echter af van artikel 17.3 en 17.4 GIBIT 2025 door voor alle schade, “uit welke hoofde dan ook”, één vast maximum te hanteren van € 250.000 per gebeurtenis en € 500.000 per jaar. Wij menen dat de GIBIT-regeling voor beide Partijen passender is. Allereerst onderscheidt de GIBIT bewust twee soorten schade. Artikel 17.3 GIBIT stelt een afzonderlijk maximum voor persoons- en zaakschade. Artikel 17.4 GIBIT stelt voor overige schade een maximum. Die twee categorieën hebben een verschillend risicoprofiel en worden ook verschillend verzekerd. Voorts koppelt de GIBIT de aansprakelijkheid voor overige schade aan de Jaarvergoeding. Daardoor staat de aansprakelijkheid in verhouding tot de daadwerkelijke omvang van de dienstverlening, ook bij uitbreiding van gebruikers en koppelingen of bij verlenging. Een vast bedrag gedurende een looptijd van maximaal 9 jaar mist die verhouding.De GIBIT-maxima sluiten aan op de verzekeringsplicht van artikel 18.2 GIBIT en op artikel 9.1 van de Verwerkersovereenkomst, die voor aansprakelijkheid naar de GIBIT verwijst. Een afwijkend maximum in de Overeenkomst leidt tot onduidelijkheid over welke regeling geldt voor schade die zowel onder de Overeenkomst als onder de Verwerkersovereenkomst valt. Bent u bereid artikel 20 lid 2 als volgt te wijzigen?: - ten aanzien van persoons- en zaakschade wordt de aansprakelijkheid beperkt tot € 250.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 500.000,-- per jaar. - ten aanzien van overige schade blijft artikel 17.4 GIBIT 2025 onverkort van toepassing."	Niet akkoord. De aansprakelijkheidslimieten blijven van toepassing. We hebben bewust gekozen voor een uniforme aansprakelijkheidsregeling, zodat vooraf duidelijkheid bestaat over de maximale financiële aansprakelijkheid van partijen gedurende de looptijd van de overeenkomst.De afwijkende regeling ten opzichte van artikel 17.3 en 17.4 GIBIT 2025 blijft staan zoals omschreven.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
61	Invulformulier 6, Prijzenblad	"Op het Prijzenblad (Invulformulier 6) staan verschillende regels, onder meer de koppelingen A2 t/m A9 en C2 t/m C9, het SLA (B1) en de implementatie (C1). Een deel van deze onderdelen valt binnen de standaard Oplossing en implementatie van Inschrijver, en wordt daarom niet afzonderlijk, op het gevraagde detailniveau, geprijsd. Het Beschrijvend Document verbiedt in §8.1.7 nultarieven en symbolische prijzen en in §3.7 het wijzigen van vaste teksten, beide op straffe van uitsluiting. Hierdoor ontstaat een spanning met het volledig invullen van het prijzenblad. Daarom de volgende vragen: 1) Is het toegestaan om bij onderdelen die zijn inbegrepen in de basisconfiguratie of de standaard implementatie een bedrag van € 0,00 in te vullen, met een toelichting dat deze kosten zijn opgenomen in een andere regel (bijvoorbeeld A1 of C1)? Zo nee, op welke wijze wilt u dat Inschrijver deze onderdelen invult? 2) Is het toegestaan om de artikelomschrijving aan te passen of aan te vullen, bijvoorbeeld met “inbegrepen in A1” of “onderdeel van de standaard implementatie”, zonder dat dit leidt tot uitsluiting op grond van §3.7? 3) Kunt u bevestigen u dat het invullen van € 0,00 met een toelichting dat de kosten elders zijn opgenomen niet wordt aangemerkt als een nul- of symbolische prijs in de zin van §8.1.7, en dat de totale prijs niet daardoor als onrealistisch of manipulatief wordt beoordeeld? 4) Mag Inschrijver, indien u € 0,00 bedragen niet toestaat, de kosten van de verschillende onderdelen verdelen over de regels naar eigen inzicht, zodat de totaalprijs gelijk blijft?"	1. Zie antwoord op vraag 50 2. Nee, dit is niet akkoord 3. Nee, dit is niet akkoord 4. Dit is akkoord
62	Invulformulier 1, Checklist inschrijving	In het formulier mist in de nummering van de checklist nummer 9. Is er een onderdeel weggevallen of is dit een fout in de doornummering?	Dit is een fout in de nummering. Er missen geen onderdelen

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
63	Bijlage E - Standaard verwerkersovereenkomst	"Als Bijlage E is een door de Aanbestedende Dienst zelf opgestelde verwerkersovereenkomst opgenomen. Dat is niet de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten die de VNG heeft vastgesteld en die door de Beheergroep VWO wordt beheerd. Tegelijk verklaart de Aanbestedende Dienst de GIBIT 2025 van toepassing, die eveneens door de VNG is opgesteld. De GIBIT en de standaard VWO zijn inhoudelijk op elkaar afgestemd, onder meer op begrippen, aansprakelijkheid, audits, subverwerkers en meldtermijnen. De VRU is een gemeenschappelijke regeling van gemeenten en de markt voor VTH-oplossingen werkt vrijwel uitsluitend met deze standaard. De bijbehorende processen (datalekmelding, auditrapportage e.d.) sluiten daar al op aan. Een afwijkende VWO naast de GIBIT leidt tot inconsistenties. Zo verwijst artikel 9.1 van Bijlage E naar de GIBIT 2023 terwijl GIBIT 2025 van toepassing is. Artikel 4.3 ontbreekt, terwijl wel naar “artikel 4.3” wordt verwezen in artikel 6.7. Artikel 5 komt twee keer voor. Artikel 3.2 verwijst naar “werkzaamheden genoemd in artikel 3”. Kortom, veel inconsistenties. Vraag: Bent u bereid Bijlage E te vervangen door de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten versie 2.54 die door de VNG en vrijwel al haar leden wordt gehanteerd? Zo nee, wilt u dan toelichten waarom wordt afgeweken van de VNG-standaard, terwijl de eveneens door de VNG opgestelde GIBIT 2025 wel wordt toegepast? Wilt u in dat geval ook de genoemde inconsistenties herstellen?"	Dit is niet akkoord. Zie in de bijlage de aangepaste verwerkersovereenkomst.
64	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 8.5 overmacht	"Artikel 8 lid 5 maakt Ontbinding wegens overmacht al mogelijk na 30 werkdagen, terwijl artikel 27.13 GIBIT 60 aaneengesloten dagen of 90 dagen per kalenderjaar hanteert. Daarnaast wordt een tekortkoming van een ingeschakelde derdeleverancier nooit als overmacht aangemerkt. Bij SaaS is Opdrachtnemer onvermijdelijk afhankelijk van datacenter- en telecomleveranciers. Artikel 20.2 GIBIT erkent daarom storingen van nuts- en telecomvoorzieningen juist wel als overmacht. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst dringend artikel 8.5 in lijn brengen met artikel 20 en 27.13 GIBIT en te bevestigen dat aantoonbare storingen van nuts- en telecomvoorzieningen, zoals bedoeld in artikel 20.2 GIBIT, overmacht blijven opleveren, zoals bij SaaS (Dienstverlening op Afstand) gebruikelijk is?"	Niet akkoord. Of sprake is van overmacht, wordt beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval, de contractuele bepalingen en de GIBIT 2025. Een storing bij een derdeleverancier leidt niet automatisch tot overmacht. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de nakoming van zijn contractuele verplichtingen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
65	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 7 lid 7	Opdrachtgever kan betaling opschorten bij twijfel over de juistheid of deugdelijkheid, terwijl Opdrachtnemer “nimmer” mag opschorten. Kunt u bevestigen dat bij een betwisting alleen het betwiste deel van de factuur wordt opgeschort en het onbetwiste deel binnen 30 dagen wordt voldaan? En dat artikel 7.6 geen afbreuk doet aan artikel 27.1 en 34.4 GIBIT bij structurele niet-betaling na ingebrekestelling?	Correct. Bij een gemotiveerde afwijking van een factuur kan sprake zijn van een opschorting. Het onbetwiaste gedeelte dient alsnog binnen de geldende betalingstermijn voldaan te zijn.
66	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 6 en 19.2 indexering	"Artikel 10.1 van de Overeenkomst verklaart de GIBIT 2025 van toepassing. Artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025 bevatten een evenwichtige en voor gemeentelijke ICT-contracten gangbare indexatiebepaling, met de volgende kenmerken: jaarlijkse aanpassing per 1 januari; aankondiging uiterlijk op 30 november daaraan voorafgaand; een maximum gelijk aan de stijging van het CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen voor groep J6202 (index 2021=100), met een vaste terugvaloptie als die reeks niet langer wordt bijgehouden; geen aanpassing per de eerstvolgende 1 januari als de Overeenkomst op of na 1 september is gesloten. Artikel 6 van de Overeenkomst wijkt hier zonder duidelijke noodzaak van af. Doorvoering van indexering vereist steeds schriftelijk akkoord van Opdrachtgever (artikel 6.3, 6.4 en 19.2). Daardoor wordt ook een indexering binnen het maximum onderwerp van onderhandeling, wat bij een looptijd van maximaal 9 jaar een wezenlijk risico is. Daarnaast is de gehanteerde CBS-reeks (DPI informatie en communicatie) niet eenduidig gespecificeerd, is de formule onvolledig en ontbreekt in artikel 6.1 een woord. Een eigen indexatieregeling naast de GIBIT leidt bovendien tot onduidelijkheid over welke regeling geldt. Het beëindigingsrecht van artikel 6.5 is onder de GIBIT niet nodig, omdat een verhoging boven het maximum op grond van artikel 11.8 GIBIT niet is toegestaan. Bent u bereid artikel 6 van de Overeenkomst te vervangen voor de volgende bepaling? ""Artikel 6 Indexering: Op de indexering van de tarieven en vergoedingen is artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025 onverkort van toepassing, waarbij indexatie voor het eerst één jaar na datum van ondertekening van deze Overeenkomst mag plaatsvinden."" Bent u daarnaast bereid artikel 19.2 te schrappen? Zo nee, wilt u dan ten minste in artikel 19.2 opnemen dat deze bepaling geen betrekking heeft op indexering op grond van artikel 11.8 GIBIT 2025?"	De Aanbestedende Dienst handhaaft artikel 6 en artikel 19.2 van de Overeenkomst. Wel wordt verduidelijkt dat een indexeringsverzoek dat aantoonbaar conform de in de Overeenkomst opgenomen indexeringsmethodiek is berekend, in beginsel zal worden gehonoreerd. De vereiste schriftelijke goedkeuring is opgenomen om de juistheid van de berekening te kunnen toetsen en niet om jaarlijks opnieuw over tarieven te onderhandelen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
67	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 5 lid 2	"Opdrachtgever is “niets” verschuldigd anders dan de tarieven uit het prijzenblad. De GIBIT 2025 kent echter meerdere situaties waarin Opdrachtnemer recht heeft op een aanvullende vergoeding. Voorbeelden zijn meerwerk (11.3 en 11.4), niet-toerekenbare storingen (10.9), aanvullende werkzaamheden (6.9), AI-risicomaatregelen (14.2), exitwerkzaamheden (29.4 en 29.11), archiefmigratie (33.3) en continuïteitsafspraken (39.2). Kunt u bevestigen dat artikel 5.2 geen afbreuk doet aan deze GIBIT-bepalingen? En dat uitbreidingen (extra gebruikers en koppelingen) worden verrekend tegen de eenheidsprijzen uit het prijzenblad of bij gebreke daarvan tegen de overeengekomen consultancytarieven?"	Dit kan de Aanbestedende Dienst niet bevestigen. Zie voor de rangorde artikel 3 van de Overeenkomst. Zie ook antwoord op vraag 52
68	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 4 lid 3	"Volgens artikel 4 lid 3 eindigt de Overeenkomst van rechtswege zodra de maximumwaarde is bereikt. De Overeenkomst definieert die maximumwaarde niet. Inschrijver heeft de volgende vragen: (a) Kunt u toelichten wat is de maximumwaarde is en waaruit deze is opgebouwd? (b) Over welke periode worden de te beoordelen kosten in het prijzenblad berekend: de initiële looptijd van 5 jaar of de maximale looptijd van 9 jaar? (c) Tellen indexering, groei van het aantal gebruikers, extra koppelingen en uren onder D1 mee voor het bereiken van de maximumwaarde? Zo ja, bent u bereid de maximumwaarde zo vast te stellen dat deze posten over de maximale looptijd van 9 jaar binnen de maximumwaarde passen? (d) Hoe en wanneer informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer als de maximumwaarde in zicht komt? Bijvoorbeeld bij het bereiken van 80% en ten minste 12 maanden vóór het verwachte moment van bereiken."	A) Dit is een fout in het document deze zin zal aangepast worden in de conceptovereenkomst na NVI2 waarbij "de beeindiging van rechtswege zodra de maximumwaaarde is bereikt" zal worden verwijderd. B) De te beoordelen kosten worden berekend over de maximale looptijd van 9 jaar. C) Er is geen sprake van een maximumwaarde en daarmee is deze vraag niet meer relevant. Zie ook antwoord A. D) zie antwoord a

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
69	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 4	"Artikel 4 lid 3 van de Concept-Overeenkomst geeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst eenzijdig tweemaal met twee jaar te verlengen (maximaal 9 jaar), met een aankondiging uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende looptijd. Inschrijve merkt op dat voor Opdrachtnemer geen opzeggingsgrond is opgenomen. Opdrachtgever beschikt daarentegen wel over beëindigingsmogelijkheden, met een opzegtermijn van drie maanden (artikel 8 lid 2 sub c van de Concept-Overeenkomst, zonder schadevergoeding op grond van artikel 8 lid 3). Daarnaast heeft zij de beëindigingsmogelijkheden van artikel 6 lid 5 van de Concept-Overeenkomst en artikel 27.3 t/m 27.5 GIBIT 2025. Artikel 27.2 GIBIT 2025 laat specifieke opzeggingsgronden in de Overeenkomst uitdrukkelijk toe en hanteert bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd een opzegtermijn van drie maanden voor Opdrachtgever en achttien maanden voor Leverancier. Is Opdrachtgever bereid artikel 4 als volgt aan te vullen? 1. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de initiële looptijd en tegen het einde van elke verlengde looptijd, met een opzegtermijn van 18 maanden. 2. Opdrachtgever kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de lopende looptijd, met een opzegtermijn van 3 maanden, onverminderd haar overige rechten. 3. Bij opzegging door Opdrachtnemer werkt Opdrachtnemer mee aan het exit-plan."	Dit is niet akkoord. Zie antwoord vraag 49

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
70	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 3 lid 2 en 3 (rangorde documenten)	"Inschrijver merkt op dat de rangorde in artikel 3.2 afwijkt van artikel 2.5 GIBIT 2025, terwijl de GIBIT volgens artikel 10.1 op de Overeenkomst van toepassing is. Volgens de GIBIT prevaleren de licentievoorwaarden voor Derdenprogrammatuur (sub i) en de nadere overeenkomsten zoals SLA, Verwerkersovereenkomst, Implementatieplan en Exit-plan (sub iii) boven de Overeenkomst. In Bijlage C staat de Overeenkomst bovenaan en staan het Implementatieplan en het SLA zelfs onder het aanbestedingsdocument.Dit brengt drie risico's mee: 1). de Nota van Inlichtingen staat onder de Overeenkomst. Toegezegde wijzigingen in de NvI kunnen daardoor worden overruled door de ongewijzigde contracttekst. 2). Opdrachtnemer kan gebonden worden aan verplichtingen voor Derdenprogrammatuur die hij niet kan doorleggen naar de licentiegever. 3). artikel 2.2 van Bijlage E bepaalt dat de Verwerkersovereenkomst prevaleert ten aanzien van persoonsgegevens. Dat is strijdig met artikel 3 van Bijlage C. Daarnaast staat het verificatieverslag hoog in de rangorde, terwijl dit verslag eenzijdig door de Aanbestedende Dienst wordt opgesteld. Is de Aanbestedende dienst bereid artikel 3.2 en 3.3 te vervangen door de volgende tekst? 3.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Bij tegenstrijdigheid prevaleert het document dat hoger in de rangorde staat: a). de licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur, voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft en mits Opdrachtnemer heeft voldaan aan artikel 3.5 GIBIT 2025; b). de Verwerkersovereenkomst (Bijlage E), voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; c). de door Partijen gezamenlijk vastgestelde nadere overeenkomsten: de Service Level Agreement, het Implementatieplan en het Exit-plan; d). de Nota('s) van Inlichtingen, voor zover daarin de Overeenkomst of de bijlagen worden gewijzigd of aangevuld; e). deze Overeenkomst, inclusief Bijlage C1 Proces verbaal oplevering SaaS VTH; f). het aanbestedingsdocument van 22 oktober 2026 met referentie 000009601, inclusief het	We zij niet bereid om artikel 3.2 en 3.3 volledig te vervangen door de door u voorgestelde tekst. De bestaande rangorde blijft gehandhaafd. We zullen wel zorgen voor een eenduidige rangorde van de documenten. Daarbij geldt dat wijzigingen en aanvullingen die voortvloeien uit de Nota('s) van inlichtingen onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken en bij de start van de overeenkomst worden meegenomen.Ten aanzien van Derdenprogrammatuur en de verwerkersovereenkomst blijven de bepalingen van toepassing.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
		f). het aanbestedingsdocument van 22 oktober 2026 met referentie 0000096O1, inclusief het Programma van Eisen, zoals gewijzigd en aangevuld door de Nota('s) van Inlichtingen; g). het verslag van de verificatiebespreking, voor zover door beide Partijen schriftelijk geaccordeerd; h).de Inschrijving van Opdrachtnemer, inclusief het Prijzenblad; i). de GIBIT 2025, waarbij de hoofdstukken II en III prevaleren boven hoofdstuk I. 3.3 Bij tegenstrijdigheid tussen documenten van gelijke rang prevaleert het meest recente document. Wijzigingen en aanvullingen uit de Nota('s) van Inlichtingen worden vóór ondertekening in de tekst van de Overeenkomst en de bijlagen verwerkt."	
71	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 21 Overdracht opdracht	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat overdracht van de Overeenkomst aan een groepsmaatschappij van Opdrachtnemer, waarbij de dienstverlening, de verwerkingslocatie binnen de EER en de beveiligingsmaatregelen ongewijzigd blijven, is toegestaan na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever, zonder dat daarvoor afzonderlijke toestemming vereist is? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Een overdracht kan gevolgen hebben voor de contractuele verantwoordelijkheden, continuïteit van de dienstverlening en de beoordeling van de geschiktheid van de contractspartij.We wensen daarom voorafgaand inzicht en zeggenschap te behouden over een overname van het contract.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
72	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 20 lid 3 aansprakelijkheid	"Artikel 20 lid 3 van de Overeenkomst wijkt af van artikel 17.5 GIBIT 2025, terwijl de GIBIT volgens artikel 10.1 van toepassing is. Artikel 17.5 GIBIT is passender. Het sluit aan op de systematiek van artikel 17 GIBIT en spreekt in onderdeel iv duidelijk af hoe wordt omgegaan met boetes van een toezichthoudende autoriteit, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. De aansprakelijkheidsbeperking vervalt voor deze boetes alleen voor zover zij ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd. Daarnaast moet Opdrachtgever Leverancier onverwijld informeren over een gestart onderzoek en een opgelegde boete, en Leverancier volledig betrekken bij het verweer. Het derde gedachtestreepje van artikel 20 lid 3 is daarentegen onduidelijk. Het verwijst naar de Wet bescherming persoonsgegevens, die per 25 mei 2018 is vervangen door de AVG. Ook is niet duidelijk welke “rechten van derden” onder de uitzondering vallen. Het leidt bovendien tot onbeperkte aansprakelijkheid zonder de waarborgen van artikel 17.5 sub iv GIBIT. Bij onverkorte toepassing van artikel 17.5 GIBIT vervallen de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 17.3 en 17.4 voor de daar genoemde uitzonderingen. Een van die uitzonderingen betreft door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (onderdeel iv). Dat zou leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid van Leverancier voor deze boetes. Onbeperkte aansprakelijkheid voor toezichthoudersboetes is voor een SaaS-leverancier op de reguliere markt onverzekerbaar. Een onbeperkte, theoretische aansprakelijkheid biedt de Aanbestedende Dienst in de praktijk minder reële zekerheid dan een robuust en daadwerkelijk verzekerd bedrag. Om een werkbare balans te borgen tussen de vereiste zekerheid voor Opdrachtgever en de verzekerbaarheid (en daarmee de bedrijfscontinuïteit) van Leverancier, stellen wij voor de aansprakelijkheid voor dit specifieke onderdeel te maximeren op € 2.000.000. Wij stellen voor artikel 20.3 te vervangen door de volgende bepaling: ""20 lid 3: Op de uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid is artikel 17.5 GIBIT 2025 van toepassing, met dien verstande dat de aansprakelijkheid ten aanzien van door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes als bedoeld in artikel 17.5 sub iv GIBIT 2025 is	Dit is niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 42. Voor zover in de overeenkomst wordt verwezen naar vervallen wetgeving zal de Opdrachtgever deze verwijzing waar nodig actualiseren, zonder wijziging van de inhoudelijke strekking van de bepaling.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
		toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes als bedoeld in artikel 17.5 sub iv GIBIT 2025 is beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,–."" Voor de consistentie stellen wij voor artikel 9.2 van de Verwerkersovereenkomst hierop aan te laten sluiten. Kan de Aanbestedende Dienst ermee instemmen dat artikel 20.3 wordt vervangen door artikel 17.5 GIBIT 2025, met de voorgestelde afwijking? Die afwijking houdt in dat de aansprakelijkheid voor door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (artikel 17.5 sub iv) niet onbeperkt is, maar wordt gemaximeerd op een absoluut bedrag van maximaal € 2.000.000. Zo nee, waarom niet?"	
73	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 2 lid 2 inschakeling derden	"Opdrachtgever kan opdrachten verstrekken aan derden als Opdrachtnemer niet of onvoldoende in de behoefte kan voorzien. Bij een SaaS-oplossing betekent dit mogelijk dat derden configuratie, koppelingen of inrichting in de omgeving van Opdrachtnemer uitvoeren. Dat raakt de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor informatiebeveiliging (ISO 27001), de beschikbaarheid en de garanties. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om te bevestigen: 1). dat artikel 2.2 alleen ziet op aanvullende dienstverlening (zoals D1 Consultancy) en niet op onderdeel A (beschikbaarstelling, hosting en onderhoud)?; 2). dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor werkzaamheden van zulke derden? 3). dat Gebreken of storingen die door hen worden veroorzaakt niet onder de garanties en het SLA vallen?; en 4). dat toegang van derden tot de omgeving van Opdrachtnemer alleen plaatsvindt conform het beveiligingsbeleid van Opdrachtnemer?"	Dit kunnen we bevestigen voor punt 1 t/m 3. Voor punt 4 zal in onderling overleg afgestemd worden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
74	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 18 lid 2 Boetebeding	"Artikel 18 lid 2 bepaalt dat Opdrachtnemer bij overschrijding van de implementatiedatum een boete verbeurt van 1% van de totale contractwaarde per week, tot maximaal 50%. Dat gebeurt zonder toerekenbaarheidsvereiste en bovenop volledige schadevergoeding. Wij vragen u deze bepaling te laten vervallen om de volgende redenen. 1). De GIBIT 2025 beschermt Opdrachtgever al. De VNG heeft in de GIBIT 2025 bewust een evenwichtig stelsel opgenomen zonder vertragingsboete. Artikel 4.2 GIBIT maakt de einddatum van de Implementatie al fataal, waardoor Opdrachtnemer bij overschrijding direct in verzuim is (artikel 27.9). Opdrachtgever kan dan de Overeenkomst ontbinden (artikel 27.10) en volledige schadevergoeding vorderen binnen de kaders van artikel 20 van de Overeenkomst. Daarnaast bestaat er al een sterke financiële prikkel. 30% van de implementatievergoeding wordt pas na integrale acceptatie gefactureerd (artikel 7.1), alle periodieke vergoedingen pas na integrale acceptatie (artikel 7.2), en bij acceptatie met gebreken wordt € 20.000 ingehouden (artikel 15.2). Elke week vertraging kost Opdrachtnemer dus al omzet. Een boete voegt hier geen bescherming aan toe. 2). De boete is disproportioneel. “Totale contractwaarde” is niet gedefinieerd. Uitgaande van het plafondbedrag van € 828.000 kan de boete oplopen tot ca. € 414.000. Dat is meer dan de volledige implementatievergoeding en bijna het dubbele van het aansprakelijkheidsmaximum per gebeurtenis in artikel 20.2. Het maximum is al na circa 50 weken bereikt. Omdat de boete bovenop volledige schadevergoeding komt, ontstaat bovendien dubbele compensatie. Dat wijkt af van het uitgangspunt van artikel 10.13 en 19.6 GIBIT dat betaalde sancties in mindering komen op de schadevergoeding. Dit verhoudt zich niet tot het proportionaliteitsbeginsel van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit, die vragen om contractvoorwaarden die in redelijke verhouding staan tot de opdracht. 3). De boete is ook verschuldigd bij vertraging die Opdrachtnemer niet kan beïnvloeden. Artikel 18 lid 2 bepaalt dat de boete verbeurd wordt “voor elke week of gedeelte daarvan dat de levering van de Prestatie vertraagd is”, zonder enig toerekenbaarheidsvereiste. Waar schadevergoeding	Zie antwoord op vraag 43

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
		van de Prestatie vertraagd is", zonder enig toerekenbaarheidsvereiste. Waar schadevergoeding een toerekenbare tekortkoming vereist, kan de boete volgens deze formulering ook verschuldigd raken bij vertraging die voortvloeit uit omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever of derden. Dat staat op gespannen voet met artikel 7.6 en 9.5 GIBIT 2025. Die bepalen juist dat vertraging door afhankelijkheden van derden of door gebrekkige medewerking van Opdrachtgever niet voor rekening van Opdrachtnemer komt. 4). De bepaling werkt contraproductief voor Opdrachtgever. Contractuele boetes zijn doorgaans niet gedekt door een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Inschrijvers moeten dit risico daarom in hun prijs of planning verdisconteren. Dat leidt tot hogere inschrijfprijzen binnen het plafondbedrag, tot ruimere en minder ambitieuze planningen of tot minder inschrijvingen. Daarnaast zoekt Opdrachtgever blijkens gunningscriterium 6 een partner die zich richt op samenwerking, open communicatie, realistische afspraken en een duurzame vertrouwensrelatie. Een boete van deze omvang zet de samenwerking bij de eerste vertraging onder druk. Wij menen dat een gezamenlijk vastgesteld Implementatieplan met heldere mijlpalen en verantwoordelijkheden een tijdige livegang beter borgt. Bent u bereid artikel 18 lid 2 van de Overeenkomst te laten vervallen? De bescherming die artikel 4.2, 27.9 en 27.10 GIBIT 2025 en de betalingsregeling van artikel 7 en 15.2 van de Overeenkomst bieden, acht Inschrijver daarvoor voldoende.	
75	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 15 lid 2	"Opdrachtgever houdt € 20.000 in bij acceptatie ondanks gebreken, ongeacht de ernst of het aantal gebreken. Ook is onduidelijk hoe deze regeling zich verhoudt tot artikel 11.2 GIBIT, waarin 30% pas opeisbaar is na integrale acceptatie. Bent u bereid de inhouding van artikel 15.2 te beperken tot gebreken die productief gebruik wezenlijk belemmeren, haar proportioneel te maken en het bedrag onverwijld na herstel vrij te geven?"	Zie antwoord op vraag 44

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
76	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 11 lid 2 en 18 lid 1 Fatale termijn	"De Aanbestedende dienst stelt dat de einddatum van de implementatie een fatale termijn betreft. Inschrijver merkt op dat zich omstandigheden kunnen voordoen buiten de invloedssfeer van Leverancier die niet aan Leverancier zijn toe te rekenen, waardoor deze deadline niet haalbaar blijkt. Kunt u bevestigen dat het fatale karakter van deze termijn vervalt indien partijen hierover in goed overleg nadere afspraken maken? Zo ja, bent u bereid om artikel 18 lid 1 als volgt te wijzigen?: 'De overeengekomen datum voor Implementatie, zoals genoemd in artikel 11 lid 2, geldt als vast en fataal, tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen.'"	Dit is correct. Indien zich omstandigheden voordoen buiten de invloedssfeer van Leverancier die niet aan de Leverancier zijn toe te rekenen, waardoor de fatale termijn van de implementatie niet haalbaar blijkt, kunnen partijen in onderling overleg een aangepaste implementatiedatum overeenkomen. Deze aanpassing verandert het fatale karakter van de oorspronkelijke termijn echter niet, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
77	Bijlage C - Concept overeenkomst, artikel 1 definities en bijlagennummering	"De definitie “Gegevensverwerkingsovereenkomst” kwalificeert Opdrachtnemer als “mede verwerkingsverantwoordelijke”. Bij een SaaS-dienst is Opdrachtnemer verwerker in de zin van artikel 28 AVG. Dat volgt ook uit Bijlage E en artikel 31.1 GIBIT. Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid (artikel 26 AVG) brengt eigen verplichtingen en aansprakelijkheden mee die niet bij deze opdracht passen. Daarnaast worden verschillende termen door elkaar gebruikt: “Gegevensverwerkingsovereenkomst” in artikel 1 en 3, “Verwerkersovereenkomst” in artikel 13.1. Ook de bijlagennummering klopt niet. Het Beschrijvend Document wordt “bijlage E” genoemd, terwijl de Verwerkersovereenkomst Bijlage E is. Op meerdere plaatsen staat nog “bijlage X”. Tot slot noemt de definitie van GIBIT 2025 een vaststellingsdatum van 5 december 2025, terwijl de GIBIT 2025 zelf (art. 1.24) 12 februari 2026 noemt. Vraag: Wilt u “mede verwerkingsverantwoordelijke” vervangen door “verwerker” en in de hele Overeenkomst één term hanteren (Verwerkersovereenkomst)? Wilt u de bijlagennummering corrigeren en bevestigen welke versie van de GIBIT 2025 van toepassing is?"	Hierbij bevestigd de Aanbestedende Dienst dat mede verwerkersverantwoordelijke vervangen wordt door Verwerker. De juiste bijlage nummering wordt bij het opmaken van het contract na gunning verwerkt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
78	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 27 ontbinding	"Artikel 27.12 GIBIT verklaart de afrekening van lid 6 t/m 8 van overeenkomstige toepassing bij ontbinding wegens een aanbestedingsrechtelijke vernietiging; voor de overige ontbindingsgronden van lid 9 t/m 11 en artikel 21.10 ontbreekt een afrekeningsregeling. Bij een SaaS-dienst worden hosting, onderhoud en support doorlopend genoten en kunnen deze niet worden teruggegeven. Kunt u bevestigen dat: (a) bij ontbinding de ontbinding geen terugwerkende kracht heeft voor reeds genoten prestaties, zodat reeds betaalde vergoedingen voor correct uitgevoerde prestaties niet ongedaan hoeven te worden gemaakt (artikel 6:269, 6:271 en 6:272 BW); en (b) de afrekening van lid 6 t/m 8 van artikel 27 ook van overeenkomstige toepassing is bij ontbinding op grond van lid 11 en artikel 21.10? Zo nee, waarom niet?"	A) De Aanbestedende Dienst bevestigt dit B) Dit is niet akkoord. De bestaande regeling is voldoende duidelijk.
79	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 25	"Artikel 25 GIBIT 2025 schrijft voor dat Leverancier een SBOM onderhoudt, maar stelt geen expliciete verplichting tot het overleggen van een SBOM bij inschrijving. De SBOM-verplichting is een relatief recente eis waarvan de tooling en standaardisatie in de SaaS-markt nog volop in ontwikkeling zijn. Leverancier beschikt op dit moment nog niet over een volledige SBOM, maar werkt toe naar naleving van deze verplichting. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de SBOM niet bij inschrijving hoeft te worden overgelegd, maar uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst beschikbaar dient te zijn, aansluitend op hetgeen in redelijkheid van Leverancier verwacht mag worden gelet op de aard van de SaaS-dienstverlening en de actuele stand van de markt?"	De SBOM wordt pas verplicht vanaf 11 december 2027 in de EU. Vanaf dit moment dient de Opdrachtnemer dit te overleggen aan de Opdrachtgever.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
80	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 21.10	"In artikel 21.7 vrijwaart Leverancier Opdrachtgever tegen IE-inbreuken en krijgt de Leverancier de exclusieve regie over de afhandeling van aanspraken van derden. Artikel 21.8 biedt vervolgens specifieke herstelmaatregelen ('right to cure') om de continuïteit van het gebruik voor de Opdrachtgever te waarborgen. Artikel 21.10 staat de Opdrachtgever echter toe direct te ontbinden bij een enkele bewering van een derde. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ontbinding op grond van artikel 21.10 slechts als ultimum remedium kan worden gehanteerd, nadat de Leverancier een redelijke termijn is gegund om de inbreuk te herstellen middels de opties in artikel 21.8, of indien herstel technisch of juridisch onmogelijk blijkt? Zo nee, waarom niet?"	Dit is correct. De Aanbestedende Dienst houdt rekening met de herstelmogelijkheden zoals opgenomen in artikel 21.8 GIBIT. Waar mogelijk krijgt de levenracier de gelegenheid om de gestelde IE-inbreuk binnen een redelijke termijn te herstellen.We behouden echter het recht om de overenkomst te ontbinden als herstel niet mogelijk is of als er zich omstandigheden voordoen die voortzetting van de overeenkomst onzeker maken.
81	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 19.6	"Artikel 19.6 GIBIT 2025 kent een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000 per overtreding van de geheimhoudingsverplichting. Deze boete is zonder rechterlijke toetsing opeisbaar, terwijl niet elke schending even zwaar is. Is Opdrachtgever bereid de boete te verlagen naar maximaal € 5.000 per overtreding? Zo nee, kunt u dan aangeven of u akkoord gaat met een boete die pas opeisbaar is nadat de schending door een bevoegde rechter is vastgesteld of op welke gronden u het bedrag van € 10.000 proportioneel acht?"	De Aanbestedende Dienst is niet bereid de boete zoals opgenomen in artikel 19.6 GIBIT 2025 te verlagen of de opeisbaarheid afhankelijk te stellen van een rechterlijke uitspraak. De bestaande bepaling blijft onverkort van toepassing. We zijn van mening dat de boete passend is ter bescherming van vertrouwelijke informatie en de geheimhoudingsverplichting.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
82	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 19.4	"Artikel 19.4 GIBIT 2025 staat toe dat de inhoud van de Overeenkomst met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden wordt gedeeld. Offertes en overeenkomsten bevatten bedrijfsvertrouwelijke informatie en klantspecifieke afspraken. Ondernemer wil gemeentelijke samenwerking niet in de weg staan, maar wil om concurrentieredenen vooraf weten welke documenten met welke externe partijen worden gedeeld. Kunt u bevestigen dat: (1) prijs- en productinformatie niet met derden wordt gedeeld, tenzij vooraf een expliciete andere afspraak is gemaakt; (2) de overige inhoud van de Overeenkomst pas wordt gedeeld nadat dit, onder specificatie van de te delen informatie en de ontvangende partij, vooraf schriftelijk aan Opdrachtnemer is gemeld; en 3) de ontvangende partij gebonden is aan gelijkwaardige geheimhouding? Zo nee, waarom niet?"	Dit bevestigt de Aanbestedende Dienst

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
83	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 17.5 sub iv	"Artikel 17.5 van de GIBIT somt een aantal uitzonderingen op waarbij de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen (uit artikel 17.4) komen te vervallen. Een van deze uitzonderingen betreft de door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (zoals bedoeld in het vierde opsommingsteken). Bij onverkorte toepassing van de GIBIT zou dit leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid voor Leverancier ten aanzien van deze boetes. Het dragen van onbeperkte aansprakelijkheid voor dergelijke toezichthoudersboetes is voor een SaaS-leverancier op de reguliere markt onverzekerbaar. Een onbeperkte, theoretische aansprakelijkheid biedt de aanbestedende dienst in de praktijk minder reële zekerheid dan een robuust en daadwerkelijk verzekerd bedrag. Om een werkbare balans te borgen tussen de vereiste zekerheid voor de Opdrachtgever enerzijds en de verzekerbaarheid (en daarmee bedrijfscontinuïteit) voor de Leverancier anderzijds, stelt Leverancier voor om de aansprakelijkheid voor dit specifieke onderdeel te maximeren op € 2.000.000,-. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met de voorgestelde afwijking op artikel 17.5 GIBIT, inhoudende dat de aansprakelijkheid ten aanzien van door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes (het vierde opsommingsteken in dit artikel) niet onbeperkt is, maar in plaats daarvan wordt gemaximeerd op een absoluut bedrag van maximaal € 2.000.000,-? Zo nee, waarom niet?"	Dit is niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 42.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
84	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 11.2 Periodieke vergoedingen	"De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na (integrale) Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de periodieken vergoedingen zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de periodieke vergoeding voor: Periodieke vergoedingen voor leveringen en diensten van de Leverancier worden in beginsel eenmaal door Opdrachtgever betaald. Voor de periodieke vergoedingen geldt artikel a tot en met c; a) Na het technisch opleveren en accepteren van een test- en een productieomgeving van de aangeboden ICT-oplossing (inclusief koppelingen; dan wel de situatie dat de inspanningen voor het realiseren van deze koppelingen aan de zijde van de Opdrachtnemer aantoonbaar zijn uitgevoerd), waarna deze ter verdere organisatorische implementatie aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld, kan maximaal 50% van de jaarlijkse vergoedingen (hierop uitgezonderd de eventuele kosten van derden) worden gefactureerd; b) Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt aanvullend maximaal 20% van de jaarlijkse vergoedingen opeisbaar (per die datum, aldus niet met terugwerkende kracht). Onder productieve doeleinden wordt verstaan: gebruikers van de Opdrachtgever die de ICT-oplossing met een productiestatus in gebruik nemen ter ondersteuning van het omschreven gebruik en de hieraan gerelateerde specificaties conform de Aanbestedingsdocumenten; c) Na integrale acceptatie van de aangeboden ICT-oplossing conform de gehele opdrachtscope is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie (per die datum, aldus niet met terugwerkende kracht). Bent u bereid hiermee akkoord te gaan en dit als zodanig op te nemen in de Overeenkomst? Zo nee waarom niet?"	Zie antwoord vraag 33

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
85	Bijlage B - GIBIT 2025, artikel 10.15	"GIBIT art. 37.3 en 37.4 bepalen dat Leverancier bij een generieke SaaS-dienst Updates en Upgrades zelf installeert, zonder acceptatieprocedure voor Updates. Kunt u bevestigen dat dit ook geldt voor Upgrades: dat Updates en Upgrades door Leverancier op eigen initiatief en voor alle klanten gelijktijdig worden uitgerold, zonder recht van Opdrachtgever om een release te weigeren of uit te stellen en zonder afzonderlijke acceptatieprocedure met inachtneming van de toezegging dat Ondernemer geen Updates of Upgrades uitrolt in de productieomgeving indien daarbij reeds bekende productiebelemmerende fouten zouden worden geïntroduceerd? Zo nee, waarom niet?"	Akkoord
86	Bijlage A1, Eis 10	"In het PvE eis 10 benoemt u dat het mogelijk moet zijn om relaties tussen objecten te leggen waarbij u in bijlage A1 een richtinggevende visuele weergave voor heeft uitgewerkt. Op twee punten roept deze vragen bij ons op: 1) De op pagina 3 door u genoemde objectdelen (verdieping, ruimte) kennen wij niet als aparte entiteit/object dat vast te leggen is binnen het object. Wel is het mogelijk om elke gebruiksfunctie of voorzieningen afzonderlijk geografisch in te tekenen en zo aan te geven op welk deel van de locatie/object deze betrekking heeft. Aanvullend is het mogeljik om per gebruiksfunctie en voorziening een omschrijving (bijvoorbeeld 'Woonfunctie - Oostelijke vleugel, verdieping 1') op te nemen, zodat direct inzichtelijk is op welk objectdeel deze van toepasing is. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan de behoefte achter deze eis? Zo nee, wat verwacht u dan precies bij de registratie van objectdelen, op basis van welk model/standaard is deze gebaseerd en heeft u hier wellicht een voorbeeld van? 2) De afbeelding op pagina 4 impliceert dat u diverse Objecten (Bouwwerk, Evenement, Milieu) aan elkaar wilt kunnen relateren. Is het voldoende om objecten die (potentieel) bij elkaar horen (1) bij elkaar in het dossier te tonen en/of (2) op basis van (geografische) locatie (zoekgebied, preceel of adres) te kunnen zoeken en te tonen? Zo nee, wat verwacht u dan precies bij 'relateren' en op basis van welke criteria zou deze relatie dan gelegd of verbroken moeten worden?"	Dit voldoet voor ons

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
87	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 99	De geboden oplossing ondersteunt verschillende devices afhankelijk van het doel: voor het zoeken, aanmaken en behandelen van zaken wordt de oplossing gebruikt op desktop, laptop of tablet. Voor mobiel toezicht is eem native app beschikbaar voor tablets. Extern gepubliceerde onderdelen voor burgers en bedrijven (zoals de berichtenmodule) zijn geoptimaliseerd voor mobiele telefoons. De hoeveelheid informatie die de behandelapplicatie overzichtelijk kan tonen, is afhankelijk van de schermgrootte, waardoor volledige behandelfunctionaliteit op een smartphone niet gebruiksvriendelijk is. Bent u akkoord dat met deze invulling per type device aan de eis wordt voldaan? Zo nee, kunt u toelichten welke taken u op een smartphone wilt kunnen uitvoeren?	Akkoord met de invulling met uitzondering van de toezichtsapp. De Toezicht app moet ook geschikt zijn voor smartphone.
88	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 97	"De geboden oplossing is gebaseerd op Common Ground en de ZGW API's. StUF-ZKN, Zaak- en documentservices, StUF LVO en RSGB zijn verouderende standaarden waarvan VNG Realisatie de doorontwikkeling heeft beëindigd ten gunste van de ZGW API's. RGBZ is als informatiemodel opgenomen in de ZGW API's. Bent u akkoord dat volledige ondersteuning van de ZGW API's als gelijkwaardige invulling geldt voor StUF-ZKN, Zaak- en documentservices en RSGB, en dat StUF LVO (OLO) niet vereist is. Zo ja wilt u de eis daarop aanpassen? Zo nee, kunt u toelichten met welke systemen u via deze standaarden wilt koppelen?"	Dit is akkoord eis 97 zal hierop aangepast worden
89	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 92	Leverancier hanteert in haar SLA een performancenorm waarbij resultaten in 85% van alle gevallen binnen 3 seconden worden getoond, ongeacht het aantal gebruikers. De weergavesnelheid is daarnaast mede afhankelijk van factoren buiten de gevraagde SaaS-dienst, zoals de netwerkverbinding en werkplek van Opdrachtgever en de grootte van documenten. Kan Aanbestedende dienst instemmen met beschreven performancenorm als invulling van de eis? En bent u bereidt de eis aan te vullen met 'gemeten aan de zijde van de SaaS-dienst'?	Dit is akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
90	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 90	"U vraagt in deze eis om een aantal voorwaarden in te kunnen stellen voordat een zaak naar de volgende status kan worden doorgezet. De geboden oplossing biedt de volgende mogelijkheden: - het kunnen instellen van verplichte taken (checklistitems); - het kunnen instellen van verplichte documenten; - per object/activiteit is in te stellen welke eigenschappen verplicht ingevuld moeten worden voor deze defintief te maken is; - aanvullend zijn (per fase) bepaalde velden verplicht om in te vullen volgens de ZGW-standaard. Bijvoorbeeld het product in de zaak, de procedure en bij afronden het zaakresultaat. De oplossing geeft een waarschuwing indien er verplichte gegevens niet zijn ingevuld. Is Aanbestedende Dienst akkoord dat met genoemde mogelijkheden aan deze eis wordt voldaan? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet en voor welke zaakeigenschappen u een harde blokkade op de statusovergang noodzakelijk acht?"	Niet akkoord. Het is de bedoeling dat door de aanbestedende dienst aangemerkte velden een foutmelding geven als deze niet zijn ingevuld. De foutmeldingen moeten worden opgelost voordat de zaak kan worden afgesloten.
91	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 87	U schrijft: 'gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.' Uit deze formulering kan worden opgemaakt dat onder een deelzaak weer nieuwe deelzaken kunnen worden aangemaakt. Wij vermoeden dat u bedoeld dat onder een aangemaakte vervolgzaak ook weer deelzaken aangemaakt kunnen worden en niet dat onder deelzaken weer nieuwe deelzaken aangemaakt worden. Kan Aanbestende Dienst bevestigen of dit vermoeden juist is? Zo nee, kunt u dan aan de hand van een concreet voorbeeld toelichten in welke situatie het aanmaken van een deelzaak onder een deelzaak nodig is?	Nee dat is niet de juiste interpretatie. Het gaat om een deelzaak onder een deelzaak. Dit vindt plaats als een advies bij een collega wordt gevraagd en die collega op zijn plaats weer een advies van iemand anders nodig heeft. (Advies vraagt OV en OV vraagt TOV) Het gaat ook om een zaak en een vervolgzaak. Door de vervolgzaak vanuit de hoofdzaak aan te maken worden gegevens direct meegenomen naar de vervolgzaak. Dus een toezichtszaak vanuit een advieszaak aanmaken.
92	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 86	Eis 86 en eis 88 zien beiden op het automatisch kunnen toewijzen van een behandelaar of team wanneer de zaak overgaat naar een nieuwe fase/status. De status van een zaak wijzigt naar aanleiding van het afronden van een behandelfase. Na het afronden van de fase Intake wijzigt de status naar Intake Afgerond. Dit maakt de functionele werking van beide eisen identiek. Ziet Aanbestedende Dienst dit ook zo en bent u bereid één van de twee eisen te laten vervallen en/of deze te combineren? Zo nee, kunt u dan toelichten wat precies het functionele verschil is tussen beide eisen?	Eens dat beide eisen functioneel dezelfde werking hebben. Eis 88 komt hierbij te vervallen Voor Eis 86 geldt de toelichting dat de een kenmerk (b.v. productgroep) bij het toewijzen van de zaak(stap) bij een status overgang middels een conditie bepalend kan zijn voor de selctie van een behandelaar.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
93	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 8	"Voor wat betreft de registratie van objecten bent u zelf in staat om aan te geven welke velden uit het beschikbare datamodel u wel/niet wenst te gebruiken. Zo kunt u de voor uw organisatie relevante en gewenste velden flexibel aan of uitzetten. Het beheren van wijzigingen/uitbreidingen van het datamodel wordt door leverancier zelf gedaan. Reden hiervoor is te borgen dat bij het delen van en samenwerken op basis van deze objectgegevens er eenduidigheid bestaat met betrekking tot deze gegevens. Wanneer elke organisatie haar eigen velden gaat definiëren is dit een risico voor de uitwisselbaarheid van die gegevens. Dit is, zeker gelet op de beoogde versterking van het VTH-stelsel (IBP-VTH, pijler 3, zie https://versterkingvth.nl/over) en het in de toekomst kunnen aansluiten op een Open Objecten standaard (Api) niet wenselijk. Indien u bepaalde registratiemogelijkheden mist binnen het datamodel dan is leverancier uiteraard bereid dit op uw verzoek en in overleg te bespreken en uit te breiden. Geeft Inschrijver hiermee voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"	Nee wij willen voor de veiligheidsregio specifieke data genereren die niet via openbare bronnen beschikbaar is. denk hierbij aan bijvoorbeeld welk maatregelpakket er is toegeapst bij een NEN 6060 compartiment. daarnaast moeten we kunnen reageren op nieuwe risicovraagstukken die naar aanleiding van incidenten actueel worden. een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld opbouw van gevels van hoge gebouwen. wij zijn op zoek naar een overzichtelijke stamkaart van het betreffende object.
94	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 66	"De in de oplossing beschikbare gegevensexport beschikt over een API waarmee de datasets (delta's) periodiek geautomatiseerd beschikbaar worden gesteld via de oplossing, ingelezen in uw datawarehouse en daarmee te gebruiken in Power BI. Aanvullend zijn alle gegevens met betrekking tot zaken, besluiten en documenten real-time beschikbaar via ZGW-API's. Zowel de gegevensexport als de ZGW-API standaard zijn gedocumenteerd. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, kunt u dan nader toelichten wat u precies bedoelt met een gedocumenteerde ontsluiting om datasets in PowerBI in te lezen? "	Dit geeft voldoende invulling aan de eis

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
95	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 64	"De geboden oplossing biedt de volgende standaard rapportagevormen: a) Direct inzicht in werkvoorraden per team en gebruiker, termijnen, aantallen e.d. via filters die u kunt opslaan voor hergebruik; b) Standaard rapportagedashboards per thema (o.a. zaakgericht werken, controles, leges en facturen) waarin u via filters deze kunt verfijnen en doorklikt de betreffende zaken en rapportagetabellen die u zelf samenstelt, filtert en direct downloadt. Opgeslagen filters op dashboards en werkvoorraden kunnen centraal beschikbaar worden gesteld aan geautoriseerde gebruikers. Voor specifieke rapportagebehoeften die Opdrachtgever heeft is een Data-Export beschikbaar op basis waarvan uw eigen rapportages kunt samenstellen en ook kunt combineren met data uit andere bronnen. Geeft deze combinatie van werkvoorraaden, standaarddashboards, zelf samen te stellen tabellen en een data-export voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"	Dit is voldoende. Wij maken daar waar nodig aanvullende rapportages vanuit de data-export
96	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 55	Leverancier biedt een app voor mobiel toezicht die beschikbaar is voor iPadOS (via de App Store) en Windows 10/11 (via de Microsoft Store). Dit zijn de meest gebruikte tabletplatformen binnen de overheid. Bent u akkoord dat de mobiele toezichtapplicatie wordt aangeboden voor iOS/iPadOS- en Windows-tablets?	Zie antwoord op vraag 87 met betrekking tot werken op mobiele telefoon. Zie voor alle gangbare platforms antwoord vraag 8.
97	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 53	Leverancier biedt een mobiele toezichtapp die rechtstreeks gegevens, controlelijsten en documenten uit het de geboden oplossing en de zaak ontvangt. Bevindingen en documenten worden tweezijdig gesynchroniseerd en zijn gerelateerd aan de controlezaak en het objectdossier/locatie waar de controle betrekking op heeft. Synchronisatie is via één klik uit te voeren op ieder gewenst moment. Van de synchronisatie is een synchronisatierapport beschikbaar met eventuele foutmeldingen en de verwerking in de zaak is herleidbaar via de audit trail. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat leverancier met beschreven geïntegreerde oplossing voldoet aan de gestelde eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
98	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 51	U vraagt om controles op locatie uit te voeren op mobiele apparaten (tablets, telefoons). De geboden oplossing biedt een native app waarmee toezichthouders op locatie controles uitvoeren, ook offline. Deze app is beschikbaar en geschikt voor tablets. Voor het intensieve toezichtwerk sluit een tablet volgens onze ervaring het beste aan bij de benodigde schermgrootte. Bent u akkoord dat mobiel toezicht wordt uitgevoerd met een native app op tablets? Zo nee, kunt u toelichten welke handelingen u specifiek op een telefoon wilt kunnen uitvoeren?	Niet akkoord. Zie ook antwoord op 87. De handelingen die specifiek op een mobiele telefoon uitgevoerd dient te worden moet hetzelfde zijn als die op een tablet mogelijk zijn.
99	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 43	In de geboden oplossing worden bewaartermijnen ingericht per resultaattype conform de landelijke selectielijsten, waarbij de brondatum van de archiefactietermijn wordt bepaald met de ZGW-afleidingswijzen. Hiermee kan een geautoriseerde gebruiker, op basis van genoemde signalen, het vervallen van het belang registreren, waarna de bewaartermijn vanaf die datum gaat lopen. Biedt leverancier hiermee voldoende invulling aan de gestelde eis? Zo nee, kunt u dan nader toelichten welk onderdeel van de eis hiermee niet wordt ingevuld en dit nader toelichten?	Dit is akkoord
100	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 41	"Over deze eis heeft leverancier de volgende vragen: 1) Klopt ons beeld dat u met deze eis vraagt om een koppeling met specifieke ondertekensoftware? 2) Maakt u al gebruik van een ondertekenoplossing en zo ja welke? 3) U schrijft: 'De Oplossing levert een koppeling en de dienstverlening in combinatie met een ondertekenapplicatie voor het digitaal ondertekenen van documenten'. Kunt u bevestigen dat alleen het aanbieden en implementeren van een koppeling met een ondertekenapplicatie onderdeel is van de opdracht en het leveren van een ondertekenapplicatie zelf daarmee géén onderdeel is van de opdracht?"	Zie antwoord vraag 25 en 26 Het leveren van een ondertekenaplicatie is onderdeel van de opdracht.
101	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 37	Met welk Klant Contact Systeem dient leverancier deze koppeling te realiseren?	Het klantcontactsysteem is Zoho

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
102	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 34	"Over deze eis heeft leverancier twee vragen: 1. Bedoeld u met configureerbare herinnering dat op basis van een in te stellen datum, u genotificeerd wordt wanneer deze datum nadert? Zo nee, kunt u aangeven wat u dat precies bedoeld met herinneringen en het configureerbaar zijn daarvan? 2. Het kunnen instellen of (de)activeren per notificatie staat op de roadmap van leverancier maar is nog niet als zodanig beschikbaar. Kunt er mee instemmen dat aan dit deel van de eis uiterlijk 1-7-2027 wordt voldaan? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"	1. Het moet mogelijk zijn herinneringen in te stellen op basis van in te stellen termijnen per proces. 2. Aan deze eis moet bij inschrijving voldaan worden. De Aanbestedende Dienst wil garantie hebben dat er voldaan wordt aan alle gestelde eisen bij inschrijving, zodat de Aanbestedende Dienst ook daadwerkelijk weet dat deze aanwezig zijn.
103	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 32	"Leverancier biedt met de geboden oplossing een alternatief op het communiceren via e-mail. Voor het voldoen aan de WMBEV heeft leverancier een platform ontwikkeld voor het digitaal communiceren met burgers en bedrijven. Via deze functionaliteit wisselt u direct vanuit de zaak eenvoudig en veilig berichten uit met (extern) betrokkenen bij de zaak en kunt u een onbeperkt aantal en omvang aan documenten mee sturen. De ontvanger krijgt een notificatiemail vanuit een generiek domein en logt in op een beveiligd platform. Daar heeft hij/zij toegang tot alle met hem/haar gedeelde berichten en documenten en kan via het platform ook reageren op uw bericht, bijvoorbeeld voor het indienen van aanvullingen. Alle communicatie wordt direct opgeslagen in de zaak, inclusief eventueel ingediende documenten. Is Opdrachtgever akkoord met het aanbieden van deze functionaliteit als alternatief voor e-mail? Zo ja, bent u in het verlengde hiervan akkoord dat uw antwoord ook van toepassing is op overige eisen (o.a. 24, 73, 100 en 137) en wensen (1.42) die betrekking hebben op communiceren via e-mail? Zo nee, kunt u uw antwoord en uw overwegingen hierbij dan toelichten?"	Dit is niet akkoord. De eis stelt dat het mogelijk moet zijn dat er gecommuniceerd kan worden via de e-mail. Daarnaast is een bijkomende probleem hierbij dat de mail niet herkend wordt door de ontvanger als afkomstig van de veiligeheidsregio Utrecht en daardoor niet vertrouwd wordt. Aangezien de VRU niet alleen communiceerd met vaste partners, maar ook rechtstreeks met bedrijven, instellingen en publiek is er juist behoefte om te communiceren vanuit het eigen domein.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
104	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 3	"U schrijft: 'objecten dienen aan één of meerdere BAG-adressen gekoppeld te kunnen worden. Hierover heeft leverancier de volgende vragen: 1) Wat verstaat u precies onder koppelen? Bedoeld u dat op basis van een BAG-ID of kadastraal perceel de locatie van het object geografisch kan worden overgenomen/vastgelegd? Zo nee wat verwacht u dan precies met koppelen? 2) Een locatie kan uiteraard meerdere adressen of percelen beslaan, maar heeft doorgaans één hoofdadres. In de geboden oplossing is het mogelijk om voor zowel de hoofdlocatie, de afzonderlijke activiteiten en voorzieningen een BAG adres te koppelen. Daarnaast worden kadastrale gegevens van het object, zoals de gemeente, de kadastrale grens, perceelnummer en bebouwing geografisch weergegeven. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"	1. Dat is inderdaad wat we bedoelen 2. In de meeste gevallen waarbij sprake is van meerdere BAG adressen in een gebouw is NIET sprake van een hoofdadres. Denk bijvoorbeeld aan winkelcentrum. De beschreven oplossing voldoet aan de eis,
105	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 28	"U schrijft: 'aangemaakte zaken om te zetten naar een ander zaaktype'. U vraagt een oplossing die de zaakgericht werken API's ondersteunt (eis 37, 97). De ZRC versie 1.5.1 staat weliswaar het wijzigen van zaaktype toe, maar het probleem is dat bij het wijzigen van het zaaktype alle andere informatie bij de zaak (rol, status, eigenschap, resultaat) altijd van het eerdere zaaktype is en vaak fout is. Besluiten en informatieobjecten zijn niet altijd, maar wel vaak, van een onjuist type. De enige mogelijke oplossing is daarom een zaaktypewijziging altijd te weigeren als er rollen, eigenschappen of statussen aanwezig zijn. Dit zal vaak het geval zijn. Bij zaken uit het DSO in 100% van de gevallen. In de aangeboden oplossing wordt daarom, op basis van zelf te configureren condities, automatisch bepaald welk zaaktype moet worden gestart voor verzoeken die digitaal worden ingediend. Het aanmaken van zaken van een verkeerd type wordt hiermee aan de voorkant voorkomen. Ook is het mogelijk om, bijvoorbeeld een ander type advies- of toezicht te kiezen, door het product bij de zaak te wijzigen. Bent u gelet op het voorgaande bereid dit deel van de eis te laten vallen of aan te passen, zodat deze niet meer in conflict is met de ZGW-API standaard i.c.m. de gangbare praktijk? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"	Nee wij werken voor 27 gemeentes die allemaal hun eigen werkwijze en verschillend ingerichte zaaksystemen hebben , hierbij worden fouten gemaakt bij het aanmaken van een adviesverzoek, het is en blijft mensenwerk. deze eis is om te voorkomen dat we onze klanten belasten met allerlei geweigerde samenwerkingen en activerzoeken om uiteiendelijk dezelfde vraag te krijgen. hiermee voorkomen we ook dat we onze werkafspraken en termijnen beter kunnen garanderen. het is makelijker, lees minder tijd, de informatie aan te passen in de zaak dan te wachten op en reactie van onze klanten
106	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 161	U vraagt in deze eis specifiek om een DAP. Bij opdrachtnemer maken genoemde punten onderdeel uit van de uniforme SLA. Bent u akkoord dat aan deze eis wordt voldaan door het opleveren van de standaard-SLA van Opdrachtnemer, aangevuld met een klantspecifieke afspraken over met governance, overlegstructuur, rollen, contactpersonen en escalatieprocedures (inclusief informatiebeveiligingsincidenten)? Zo nee, waarom niet?	Akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
107	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 158	"Opdrachtnemer maakt gebruik van uitgebreide, geautomatiseerde monitoring op de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de oplossing, gecombineerd met een consignatiedienst. Bij detectie van een calamiteit waarbij de oplossing geheel of voor een kritisch onderdeel niet bruikbaar is, wordt de consignatiedienst automatisch geactiveerd en wordt herstel direct in gang gezet — ook buiten kantoortijden en zonder dat Opdrachtgever hiervoor zelf contact hoeft op te nemen. Deze proactieve aanpak borgt dat urgente incidenten buiten kantoortijden direct worden opgepakt, ongeacht of Opdrachtgever het incident zelf heeft gedetecteerd. (Vermeende) beveiligingsincidenten worden conform een vast werkproces behandeld, gemonitord en gerapporteerd. Indien van toepassing wordt de procedure voor het melden van datalekken geactiveerd. Opdrachtgever wordt geïnformeerd en de analyse van de toedracht wordt opgenomen in de periodieke servicerapportage. Bent u akkoord dat met deze werkwijze wordt voldaan aan de eis voor een gemandateerd en 24/7 bereikbaar contactpunt? Zo nee, welke aanvullende invulling verwacht u?"	Dat is in principe prima, zolang er maar iemand in de achterban 24/7 bereikbaar is voor specifiek beveiligingsincidenten die betrokken kan worden als binnen incident management blijkt dat het om een beveiligingsincident gaat.
108	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 156	"Leverancier biedt een multi-tenant SaaS-oplossing en werkt volgens het 'continuous delivery' principe: nieuwe functies worden snel en in kleine stappen uitgeleverd. Alle klanten gebruiken dezelfde versie, en updates worden voor alle klanten gelijktijdig doorgevoerd. Kleinere updates worden soms meerdere keren per week of per dag uitgeleverd, altijd eerst in de pre-productie en daarna in de productie. Bij grote updates met impact op beheerders en gebruikers zit er circa 10 werkdagen tussen pre-productie en productie. Een aankondigingstermijn van twee weken voor iedere release is bij deze werkwijze helaas niet haalbaar. Opdrachtgever wordt als volgt geïnformeerd: via drie-wekelijkse online review-sessies over komende updates en de roadmap, en via de releasenotes, waarop u zich kunt abonneren en waarvan u een melding krijgt bij iedere nieuwe update. Grote releases zijn vooraf te volgen en te testen in de pre-productieomgeving. Bent u akkoord dat aan eis 156 wordt voldaan door deze werkwijze, waarbij de aankondigingstermijn van twee weken geldt voor grote releases met impact op beheerders en gebruikers, en kleine updates direct worden doorgevoerd met publicatie van de releasenotes? Zo nee, kunt u toelichten welke knelpunten u in ziet in deze werkwijze?"	Akkoord dat aan eis 156 wordt voldaan, als de aankondigingstermijn van twee weken geldt voor grote releases met impact op beheerders en gebruikers, en kleine updates zonder impact op beheerders en gebruikers direct worden doorgevoerd met publicatie van de releasenotes

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
109	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 154	"Leverancier biedt een multi-tenant SaaS-oplossing en hanteert voor al haar klanten dezelfde standaard SLA, waarop alle werkprocessen zijn ingericht. Storingen worden bovendien primair door Opdrachtnemer zelf gedetecteerd via 24/7 monitoring en direct zichtbaar gemaakt op de storingspagina. Het toepassen van aparte servicelevels per klant is bij een SaaS-dienstverlening niet werkbaar en wenselijk. Daarom de volgende vragen: 1) Is Aanbestedende Dienst bereidt de reactie- en oplostijden van opdrachtnemer te hanteren waar deze beperkt afwijken (leverancier specificeert de afwijkingen per categorie in haar inschrijving). 2) Kan Aanbestedende Dienst instemmen dat een work-around waarmee de bedrijfsvoering aantoonbaar kan worden voortgezet geldt als oplossing binnen de gestelde oplostijd? 3) Wordt een statusupdate via het meldingssysteem of de storingspagina als geldige communicatie geaccepteerd? Zo nee, waarom niet?"	1. Zonder specificatie van de afwijking kan de aanbestedendedienst niet bij voorbaat akkoord gaan met een afwijking. 2. Een workaround waarmee de bedrijfsvoering binnen redelijke grenzen met dezelfde efficientie en gemak kan worden uitgevoerd kan worden beschouwd als oplossing. Indien hetprobleem/ de workaround echter de bedrijfvoering blijft hinderen is het geen oplossing. 3. Dit is akkoord
110	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 153	"Eis 153 beschrijft de helpdesk als ‘single point of contact’ voor het stellen van vragen, het melden van incidenten en het indienen van wijzigingsvoorstellen. Leverancier hanteert een meldingssysteem (helpdesk) voor het indienen van incidenten, storingen en serviceverzoeken (bijvoorbeeld certificaat-updates). Voor het stellen van vragen en het indienen van wensen of wijzigingsvoorstellen maakt Leverancier gebruik van een Community-platform, waarop u zowel door andere gebruikers als door medewerkers van Leverancier wordt geholpen. Een Community is een plek waar gebruikers kennis delen, feedback geven en vragen stellen aan experts. Uw functioneel beheerders krijgen soms vragen van gebruikers waar zij het antwoord niet direct op weten. Die vragen spelen vaak bij meer organisaties en zijn mogelijk al beantwoord, waardoor niet iedereen zelf het wiel opnieuw hoeft uit te vinden. Het gebruik van de Community is voor eindgebruikers geen verplichting: u kunt het indienen van vragen en wensen ook centraal beleggen bij uw functioneel beheerders en key-users. Bij een reactie of antwoord ontvangt een gebruiker een notificatie, en u kunt wijzigingsvoorstellen van andere gebruikers volgen en steunen. Bent u akkoord dat met de helpdesk voor incidenten en serviceverzoeken en de Community voor vragen en wensen wordt voldaan aan eis 153? Zo nee, waarom niet?"	Dit is akkoord. Hierbij wel de opmerking dat wij er van uitgaan dat indien de Community geen antwoord oplevert, er teruggevallen kan worden op de helpdesk.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
111	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 152	"U vraagt een beschikbaarheid van minimaal 99,9% op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur en minimaal 99,0% in de overige uren, gemeten per maand. Dit ligt ruim boven de norm van de GIBIT 2025, die in artikel 37.2 uitgaat van 98% beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Leverancier garandeert een beschikbaarheid van 99,5% per maand voor zowel productie als acceptatie, ook in de avonden en het weekend. Downtime door overmacht (zoals DDoS-aanvallen), storingen in verbindingen waarvoor Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is en gepland onderhoud binnen het onderhoudsvenster telt niet mee. Opdrachtgever kan het beschikbaarheidspercentage real-time in de applicatie volgen, en de meetmethodiek wordt vastgelegd in de SLA. Bent u bereid eis 152 aan te passen naar: “De applicatie heeft een beschikbaarheid van 99,5%, gemeten per maand. Downtime als gevolg van overmacht, gepland onderhoud of storingen in verbindingen waarvoor Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, telt niet mee bij het berekenen van dit percentage.”? Zo nee, kunt u toelichten waarom een beschikbaarheidspercentage van 99,9 voor u noodzakelijk is en daarmee proportioneel als eis?"	Zie antwoord op vraag 53 en 21
112	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 150	U vraagt om een gegevensstroomdiagram van de te realiseren informatieketen, waarbij u ten minste vraagt om welke gegevens worden uitgewisseld en met welke frequentie. Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om inzicht te hebben in het applicatielandschap en de te realiseren informatieketen. Afhakelijk van het aantal en type koppelingen wordt echter een grote hoeveelheid gegevens uitgewisseld. Het aanleveren van een dergelijk diagram met gevraagde detailgegevens is enorm bewerkelijk en in ogen van leverancier een onnodig verzwaring van de eis. Zeker omdat de gegevens die worden uitgewisseld al uitgewerkt zijn in de beschrijving van de betreffende uitwisselstandaard. Wij verzoeken u dan ook de eis te beperken tot een overzicht van de componten, te realiseren, gehanteerde uitwisselstandaard, richting en eventuele verwijzing naar de beschrijving van de uitwisselstandaard. Bent u hiertoe bereid?	Dit is akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
113	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 143	"Opdrachtnemer stelt voor het opleiden van zowel functioneel beheerders als eindgebruikers verschillende modules binnen een e-learning omgeving beschikbaar gedurende de implementatieperiode en in de eerste periode na live-gang. De e-learning bestaat uit modules die zijn gericht op de verschillende gebruikers zoals vergunningverleners, adviseurs, toezichthouder en beheerders. Dit stelt uw medewerkers in staat om op eigen tempo, plaats en tijd training te volgen en deze waar wenselijk ook te herhalen. Hoe staat Aanbestedende Dienst tegenover het (aanvullend) inzetten van e-learning?"	Er is geen bezwaar tegen het **aanvullend** inzetten van de e-learning omgeving. Dit mag er niet toe leiden dat er voor gestelde opleidingseisen geen plaats meer is. Dit mag ook niet leiden tot extra kosten voor de Opdrachtgever.
114	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 129	U schrijft: 'indien door Opdrachtgever relevant geacht'. Kunt u verduidelijken in welke situaties u het overleggen van een recente, onafhankelijke A&P test relevant acht? Welke aanvullende zekerheid verwacht u met eis 129 en hoe verhoudt dit zich tot de jaarlijkse pentest van Opdrachtnemer (eis 130)?	Het overleggen van een A&P test betreft het uitvoeren van een pentest binnen de relevante scope van de door ons gebruikte dienst. Als het uitvoeren van een pentest langer dan 6 maanden geleden is, is deze eis relevant voor livegang van de dienst. Als de opdrachtnemer een recente (d.w.z. korter dan 6 maanden) pentest kan overleggen, is deze eis niet relevant.
115	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 124	Leverancier maakt uit de formulering van de eis op dat met deze monitoring een passieve oplossing wordt bedoeld, die uitsluitend gebruikmaakt van openbare bronnen en door Opdrachtgever ingevoerde informatie, en dat er geen actieve scans of verbindingen met systemen van Opdrachtnemer plaatsvinden? Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat de beoogde monitoring betrekking heeft op een niet-intrusieve, passieve analyse van de publiek zichtbare digitale voetafdruk van Opdrachtnemer (op basis van openbare bronnen / OSINT en eventueel door Opdrachtnemer zelf aangeleverde documentatie of vragenlijsten).
116	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 123	Bedoeld Aanbestedende Dienst het, in geval van een beveiligingsgebeurtenis, op verzoek beschikbaar stellen van een export van security- en auditrelevante logging, in een gangbaar formaat (zoals CSV of syslog) zodat u deze kunt opnemen in uw eigen SIEM-voorziening? Zo nee, kunt u dan toelichten wat u dan precies bedoeld met het ondersteunen van een export?	Dit kunnen we bevestigen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
117	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 117	"Bij een SaaS-dienst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging van de gehele voorziening (platform, infrastructuur, applicatie en gedeelde tenant-omgeving). Daarom gelden strenge eisen, zoals eis 103 (ISO 27001 of gelijkwaardig) en eis 129 en 130 (onafhankelijke A&P-test vóór aanvang en jaarlijkse pentest). De geboden oplossing maakt onderdeel uit van een Application Security Program, met continue geautomatiseerde kwetsbaarheidsscans en een jaarlijkse onafhankelijke penetratietest. De resultaten kunnen met Opdrachtgever worden besproken. Omdat de omgeving door meerdere klanten wordt gedeeld, kunnen scans door Opdrachtgever ook andere klanten raken en de beveiliging en beschikbaarheid in gevaar brengen. Kan Aanbestedende Dienst aangeven of Opdrachtnemer hiermee voldoende invulling geeft aan de behoefte achter deze eis? Zo nee, kunt u dan aangeven: a) wat u verstaat onder 'relevant voor de dienstverlening'? b) wat voor soort kwetsbaarheidsscans het betreft en met welke frequentie u deze denkt uit te voeren? c) op welke wijze, door wie en met welk doel u de scanresultaten wenst te gebruiken?"	De Aanbestedende Dienst bevestigt dit.
118	Bijlage A Programma van Eisen, Eis 101	"De WCAG is een verplichting voor applicaties die beschikbaar zijn voor inwoners en bedrijven. Voor interne webapplicaties is de WCAG een richtlijn. Leverancier laat voor die onderdelen van de Oplossing die door burgers en bedrijven worden gebruikt periodiek een WCAG-toegankelijkheidsonderzoek uitvoeren. De resultaten daarvan zijn inzichtelijk en bevindingen worden zo spoedig mogelijk opgelost. Voor de interne onderdelen is de WCAG een belangrijk uitgangspunt voor de productontwikkeling. Is Aanbestedende Dienst akkoord dat eis 101 uitsluitend geldt voor de extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing, en dat de WCAG voor de interne onderdelen een richtlijn is, waarbij Opdrachtnemer bij de ontwikkeling rekening houdt met digitale toegankelijkheid? Zo nee, waarom niet, en welke interne onderdelen vallen volgens u onder de eis?"	Zie antwoord vraag 7
119	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.4, punt 7, p41	Kunt u aangeven, wellicht aan de hand van een voorbeeld, aan wat voor soort categorieën of labels leverancier moet denken? En waar in de oplossing wenst u deze labels te kunnen toepassen en er op kunnen zoeken en filteren? En kunt u tot slot toelichten welke behoefte het kunnen labelen voor u invult of welk probleem het voor u oplost?	In de toezichtapplicatie willen we graag werken met categorien, zoals bijvoorbeeld brandveiligheidsaspecten, en labels op basis van BBL artikelen. In de toezichtsapplicatie kunnen we dan op basis van deze gegevens filteren zodat we weten waar we tijdens toekomstige controles meer aandacht moeten besteden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
120	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.4, p41	Voor guningscriterium 4 vraagt u om een uitwerking van 11 punten met voor punten 10 en 11 nog een aantal subpunten. Deze uitwerking mag maximaal 8 A4, inclusief afbeeldingen bevatten. Voor een concrete, bondige doch kwalitatieve uitwerking achten wij een maximum van 8 pagina's niet haalbaar. Wij verzoeken u daarom om het maximum aantal pagina's voor dit gunningscriterium te verhogen naar 12 pagina's (inclusief afbeeldingen) of de 8 pagina's aan te houden maar waarbij ondersteunende afbeeldingen niet meetellen. Kunt u met één van deze voorstellen instemmen?	Zie antwoord bij 139
121	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.4 punt 2, p41	"U schrijft: 'een separate toezichtapplicatie en planningsgegevens in losse bestanden'. 1) Het overnemen en beschikbaar maken van (toezicht)gegevens uit andere applicaties of bestanden is doorgaans een onderdeel van de migratie. In §2.3 heeft u aangegeven dat de migratie bewust buiten de opdracht is gehouden. Leverancier is daarom benieuwd: a) Wat u in de context van dit gunningscriterium verstaat onder 'beschikbaar stellen' en wat precies uw verwachtingen hierbij zijn? b) Maakt u op dit moment in uw huidige VTH-oplossing ook al gebruik van deze toezichtgegevens uit deze separate toezichtapplicatie c) Kunt u aangeven om welke toezichtapplicatie het gaat en om wat voor soort gegevens (documenten, bevindingen, rapporten e.d.) het gaat? 2) Bedoeld u met planningsgegevens in losse bestanden overnemen de mogelijkheid om een externe planning in te kunnen lezen in de gevraagde oplossing? En wat voor soort bestandformaten betreft dit?"	1. Dit slaat niet (alleen) op migratiebestanden, maar ook de historie die opgebouwd wordt in de oplossing. De vraag is hoe een casemanager binnen de oplossing zicht heeft op de historie van een object. Dit gaat dus niet om de migratie zelf. 2. Dit klopt, de huisige planning staat in een exceldocument.
122	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.3, punt 5, p39	U vraagt om te beschrijven wat de mogelijkheden zijn om externe voorzieningen voor zaaktype- en informatiebeheer te benutten. VTH-oplossingen beschikken doorgaans over functionaliteit om zaaktypen, resultaattypen en werkprocessen te beheren en aan te passen. Wat is voor u de reden om te vragen naar het kunnen benutten van externe voorzieningen?	Reden om dit uit te vragen is omdat we de mogelijkheid willen hebben om het informatiebeheer vanuit een centrale locatie in te regelen. Een externe voorziening zou bijvoorbeeld het model DSP van VIND-IM kunnen zijn, waarmee wij onze zaaktypecatalogus eventueel zouden willen inrichten.
123	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.2, punt 2, p29	Onder punt 2 schrijft u: 'maar ook hoe kan worden geïntegreerd met zaaksystemen van andere organisaties'. Kunt u toelichten wat u precies bedoeld met integreren? Wat zijn precies uw verwachtingen bij een dergelijke integratie en kunt u hier wellicht een voorbeeld van geven?	Het gaat hier om het uitwisselen van informatie en acties tussen de zaaksystemen. Het gaat er hier om dat er niet alleen gekoppeld wordt met het DSO, maar ook via ketenfunctionalteit met andere partijen. Een voorbeeld hiervan is een evenementadvies (geen onderdeel van DSO) welke via een ketenportaal binnenkomt als gevolg van een koppeling met het zaaksysteem van gemeente x

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
124	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1.2, punt 12, p39	Een verzoek van een gemeente of ketenpartner leidt doorgaans tot een zaak waarin dit verzoek kan worden behandeld. U vraagt om meerdere verzoeken van verschillende gemeenten of ketenpartners in één zaak te kunnen behandelen. Via welke route komen deze verschillende verzoeken bij u binnen en waarom zou u deze binnen één zaak willen afhandelen? Kunt u wellicht een voorbeeld geven van een situatie waarin u meerdere verzoeken in één zaak zou willen behandelen?	Bedoeld wordt hier dat er meerdere actieverzoeken en/of samenwerkingen van dezelfde ketenpartner worden ontvangen die over dezelfde aanvraag/onderwerp gaan. deze willen wij dan allemaal in één zaak kunnen koppelen en afhandelen. De gemeente maakt een SAM aan en vraagt advies. Bij een tweede verzoek om advies over dezelfde aanvraag maakt de gemeente opnieuw een (andere) SAM aan. Beide SAMs moeten dan indezelfde zaak kunnen worden gekoppeld/afgehandeld.
125	Beschrijvend Document Saas VTH, §8.1, p36	"In het beoordelingskader voor gunningscriteria 1 t/m 4 schrijft u dat wanneer functionaliteit nog niet in de huidige release beschikbaar is, moet worden aangegeven vanaf wanneer inschrijver de beschikbaarheid garandeert. Hier hebben wij de volgende vragen over: 1. Wat verstaat u precies onder direct beschikbaar? Wordt de beschreven functionaliteit als direct beschikbaar beoordeeld als deze beschikbaar komt tijdens de implementatiefase/voor live-gang, bij de demonstratie (25-29 januari) of op moment van definitieve gunning? 2. In H7 minimumeisen geeft u aan dat de oplossing, bij straffe van uitsluiting, bij defintieve gunning aan deze eisen moet voldoen. In de gunningscriteria beschrijven leveranciers hoe de oplossing hier invulling aan geeft, ook in relatie tot de gestelde eisen. In het gunningscriterium biedt u ruimte om functionaliteit te beschrijven die nog niet direct beschikbaar is en mogelijk pas later beschikbaar komt. a) Hoe verhoudt de in dit gunningscriteria beschreven functionaliteit zich tot de de eisen uit bijlage A Programma van Eisen? b) Toekomstige ontwikkelingen kunnen binnen 3 maanden beschikbaar komen, maar ook pas over 3-4 jaar. Het lijkt ons niet uw bedoeling om in de uitwerking ontwikkelingen terug te zien die niet binnen een bepaalde periode beschikbaar komen. Om te voorkomen dat levanciers hier allemaal een eigen interpretatie aan geven, stellen wij voor om de beschrijving te beperken tot functionaliteiten die uiterlijk binnen 1 jaar na gunning (uiterlijk 1-4-2028) beschikbaar zijn gesteld. Kunt u zich vinden in dit voorstel? 3. U geeft aan dat functionaliteit die is inbegrepen leidt tot een hogere beoordeling dan uitbreiding of maatwerk. Het is voor leverancier niet helemaal helder op welke wijze u deze (niet inbegrepen) aanvullende modules/koppelingen nu exact beoordeeld. Onze interpretatie van de uitwerking is dat niet alleen beschreven wordt wat er beschikbaar is maar ook wat nog beschikbaar komt en of dit inbegrepen is in het aanbod van leverancier of niet. Als ze inbegrepen zijn leidt dit tot een hogere score. Dienen leveranciers voor niet inbegrepen functionaliteit een prijsopgave op te nemen? En op welke wijze wordt dit dan beoordeeld?"	1. Direct beschikbaar is bij de inschrijving 2. a. De functionaliteiten die beschreven staan in de eisen moet minimaal aan worden volkdaan. Bij de gunningscriteria wordt ruimte geboden om uitleg te geven en ontwikkelingen te beschrijven. b. In de beoordeling wordt meegenomen wanneer onderdelen beschikbaar komen. Zie beschrijvend document 3. Alles wat in de gunningscriteria wordt aangeboden dient bij de prijs die wordt aangeboden in het prijzenblad te worden inbegrepen. Er kunnen dus geen extra kosten worden gevraagd voor functionaliteiten die wel worden aangeboden, maar nog niet in de (standaard) oplossing zitten. Maatwerk op basis van deze functionaliteiten is inbegrepen in de aangeboden prijs.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
126	Beschrijvend Document Saas VTH, §4.4, p26	"In de aanbestedingsstukken worden de ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio 2021 van toepassing verklaard. Deze normenset sluit inhoudelijk aan op eerdere versies van de GIBIT (GIBIT 2016 en 2020). Voor deze aanbesteding is echter de GIBIT 2025 van toepassing verklaard. Dit zorgt voor tegenstrijdigheden tussen de contractuele voorwaarden en de kwaliteitsnormen, wat kan leiden tot interpretatieverschillen en onnodige rechtsonzekerheid tijdens de uitvoering. Aansluiting bij de meest recente standaard bevordert de consistentie van het contract en de marktconformiteit van de uitvraag. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom om de ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio 2021 te vervangen door de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Versie 2024-1 (d.d. 22-07-2024). Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, dan hebben we de volgende vragen: 1) Kunt u de ""ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio 2021"" beschikbaar stellen? 2) Deze normen lijken te horen bij de GIBIT 2016 en 2020. Hoe verhouden deze zich tot bijlage B GIBIT 2025? 3) Welke normen uit de ICT-kwaliteitsnormen verklaart u van toepassing in plaats van de GIBIT 2025? Welke kwaliteitseisen gelden bovenop Bijlage A, en prevaleert het Programma van Eisen bij strijdigheid? 4) Kunt u aangeven welke rang deze hebben in art. 3 lid 2 van de Overeenkomst?"	De ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio 2021 die in paragraaf 3.21 omschreven staat is niet van toepassing voor de gehele aanbesteding.
127	Beschrijvend Document Saas VTH, §3.6, p17	In §3.6 staat een placeholder "DATUM**" voor de sluitingsdatum en het sluitingstijdstip. In §3.3 en op TenderNed staat maandag 11 januari 2027 12:00 uur. Kunt u bevestigen dat 11 januari 2027 12:00 uur de (fatale) sluitingstermijn is?	Hierbij bevestigd de Aanbestedende Dienst dat de sluitingstermijn van de inschrijving op maandag 11 januari 2027 voor 12:00uur is

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
128	Beschrijvend Document Saas VTH, §3.3, p16	In het Beschrijvend Document worden voor het aanleveren van bewijsstukken verschillende termijnen genoemd. In de planning (§3.3) staat 22 februari genoemd als uiterste datum indiening van de bewijsstukken. In de beschrijving van stap 7 (§3.8) noemt u binnen 7 werkdagen en in §4.5.3, §5.4 en §6.4 noemt u 7 kalenderdagen. Wij vermoeden dat u bedoeld dat de gevraagde bewijsstukken uiterlijk 7 werkdagen na voorlopige gunning (dus op 22 februari) ingediend moeten zijn. Kunt u dit bevestigen?	De bewijsstukken die hier genoemd worden, dienen binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunnings ingediend te worden. De datum van indienen is dus uiterlijk maandag 22 februari 2027.
129	Beschrijvend Document Saas VTH, §2.7, p14 / §4.5.2, p28	Er staan gebroken verwijzingen ("Fout! Verwijzingsbron niet gevonden") in de tekst in §2.7 en §4.5.2. Kunt u aangeven naar welke bron u hier exact naar verwijst en/of het document hierop aanpassen?	De tekst in paragraaf 2.7 wordt verwezen naar bijlage E verwerkersovereenkomst. De tekst in paragraaf 4.5.2 wordt verwezen naar paragraaf 6.4
130	Beschrijvend Document Saas VTH, §2.3, p11 (3)	U schrijft: 'Een deel van de informatie zouden we bij voorkeur realtime willen bevragen vanuit de bron en geeft als voorbeeld een evenement. Kunt u aangeven om wat voor soort gegevens het hierbij primair gaat? Zijn dat gegevens over (controle)zaken, locatie en bijbehorende documenten of is het breder dan dat? En in welke andere applicatie of view zou u deze gegevens dan gepresenteerd willen hebben?	We willen in een eigengemaakt bi dashboard near live gegevens over (controle)zaken, locatie en bijbehorende documenten willen weeregeven en eventueel een signalering daaraan koppelen.
131	Beschrijvend Document Saas VTH, §2.3, p11 (2)	De geboden oplossing biedt functionaliteit om, op basis van kenmerken en eigenschappen van objecten, zoals de risicocategorie, een overzicht op te stellen van risicovolle objecten. Op basis van dit overzicht is het mogelijk om bijvoorbeeld een toezicht of interventie te starten. Geeft leverancier hiermee invulling aan de gestelde eis? Zo nee, kunt u nader toelichten waarom niet en wat u dan concreet verstaat onder 'inzicht bieden'?	Dit volstaat zolang op alle kenmerken en eigenschappen selecties te maken zijn.
132	Beschrijvend Document Saas VTH, §2.3, p11 (1)	"U geeft aan dat het doel is om aanvullend een beperkt aantal andere werkprocessen onder te brengen in de gevraagde VTH-oplossing. Daarbij noemt u een aantal voorbeelden zoals voorlichting en wegafsluitingen. Hierover hebben wij de volgende vragen: a) Zijn deze processen op dit moment al in de huidige oplossing ondergebracht? b) Weet u al om hoeveel en welke processen het precies gaat? Zo ja, zou u hiervan een overzicht kunnen en willen delen? c) Is u verwachting dat deze aanvullende werkprocessen tijdens de implementatie worden opgenomen in de gevraagde oplossing? Of dient de oplossing hier alleen de mogelijkheid toe te bieden en voert u de benodigde configuratie daarvoor op een later moment zelf uit?"	A) Ja, deze processen zijn momenteel al ondergebracht. B) Zie bijlage A.3 - Zaaktype overzicht 2026 C) Nee, er worden geen aanvullende werkprocessen opgenomen. Het bieden van de mogelijkheid is hiervoor voldoende.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
133	Beschrijvend Document SaaS VT, 8.2 Beoordeling	De Aanbestedende Dienst heeft voor deze aanbesteding een multidisciplinair beoordelingsteam bestaande uit zeven beoordelaars. In parafraaf 8.2 van het Beschrijvend document geet u aan dat het beoordelingsteam bestaat uit zeven beoordelaars die gzamenlijk een multidisciplinair team vormen. Kunt u verduidelijken welke functies of disciplines binnen dit beoortdelingsteam worden vertegenwoordigd?	4x Vakspecialisten Advies en toezicht Applicatiebeheerder Adviseur informatiemanagement Informatieanalist/data analist Aanbestedende dienst behoudt zicht het recht voor om het beoordingsteam te wijzigen.
134	Beschrijvend document SaaS VTH, 8.1.5 Gunningscriterium 5 Gebruiksvriendelijkheid	Geen klassieke demo, maar in plaats daarvan: experience/ gebruiksvriendelijkheidstoets, gepland 25 t/m 29 januari 2027, tussen 13.00 uur en 17.00 uur. Er is geen afzonderlijke technische POC bescheven. De live-experience is onderdeel van gunningscriterium 5 (15 punten). De leverancier richt een representatieve testomgeving in voor vier praktijkscenario's: adviesverzoeken, advisering, toezicht en informatie zoeken. Per scenario voeren maximaal 10 deelnemers zelfstandig opdrachten uit. De levenrancier krijgt maximaal 10 minuten voor een algemene introductie; de deelnemers krijgen maximaal 40 minuten voor de uitvoering. De beoordeling vindt plaats via de System Usability Scale (SUS). In paragraaf 8.1.5 van het Beschrijvend Document (pagina 43–49) beschrijft u vier praktijkscenario's voor de live-experience. Deze scenario's omvatten meerdere opeenvolgende processtappen, waaronder zaakregistratie, advisering, documentgeneratie, toezichtregistratie en informatievoorziening. U stelt per scenario maximaal 10 minuten beschikbaar voor een algemene introductie en maximaal 40 minuten voor het zelfstandig uitvoeren van de opdracht. De deelnemers maken daarbij kennis met een voor hen nieuwe applicatie en mogen tijdens de uitvoering slechts beperkt worden ondersteund. Wij vragen ons af of deze tijdsduur voldoende is om alle voorgeschreven onderdelen zorgvuldig en representatief te doorlopen, ook wanneer sprake is van een intuïtieve en gebruiksvriendelijke oplossing. Kunt u verduidelijken of van deelnemers wordt verwacht dat zij alle genoemde onderdelen binnen de beschikbare 40 minuten volledig afronden? En bent u bereid de beschikbare tijd per scenario te verruimen, zodat de beoordeling van gebruiksvriendelijkheid niet onevenredig wordt beïnvloed door de tijd die deelnemers nodig	De medewerkers hebben ervaring met het gebruik van een VTH-oplossing. We verwachten dat de geboden tijd voldoende ruimte geeft voor de te beproeven onderdelen

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
		gebruiksvriendelijkheid niet oneevenredig wordt beïnvloed door de tijd die deelnemers nodig hebben om zich in een nieuwe applicatie te oriënteren?	
135	Beschrijvend document SaaS VTH, 8.1.5 Gebruiksvriendelijkheid	In paragraaf 8.1.5 van het Beschrijvend Document staat dat per praktijkscenario maximaal 10 deelnemers deelnemen en dat de gemiddelde SUS-score bepalend is voor de beoordeling. Kunt u toelichten hoe de deelnemers over de vier scenario's worden verdeeld en hoe de uiteindelijke SUS-score wordt berekend wannneer het aantal deelnemers per scenario verschilt?	Alle onderdelen wegen even zwaar. Er wordt gebruik gemaakt van een gewogen score waarbij alle onderdelen even zwaar meewegen. Scores worden eerst per onderdeel opgeteld en gemiddeld. Daarna worden de gemiddelde scores per onderdeel opgeteld en gemiddeld om de uiteindelijke score te krijgen. Deelnemers per scenario: advisering: 5 registreren en verdelen: 5 toezicht: 10 zoeken en raadplegen: 8

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
136	Beschrijvend document SaaS VTH, 8.1.6 Gunningscriterium 6 Implementatie en toekomstige samenwerking	De Aanbestedende Dienst heeft daarnaast ervaren dat VTH oplossingen en de bijbehorende dienstverlening veelal zijn gericht op gemeenten. Daardoor sluiten de aangeboden functionaliteit, inrichting en ondersteuning niet altijd vanzelfsprekend aan op de werkprocessen van een veiligheidsregio. Dit vraagt bij de implementatie én gedurende het gebruik van de oplossing om een Opdrachtnemer die de praktijk van de Aanbestedende Dienst begrijpt en deze als uitgangspunt neemt. In paragraaf 8.1.6 van het Beschrijvend Document geeft de Aanbestedende Dienst aan dat VTH oplossingen en de bijbehorende dienstverlening veelal zijn gericht op gemeenten en daardoor niet altijd vanzelfsprekend aansluiten op de specifieke werkprocessen van een veiligheidsregio. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat bij de beoordeling van de voorgestelde aanpak voor implementatie en toekomstige samenwerking ook aantoonbare ervaring bij andere publieke organisaties, zoals omgevingsdiensten en provincies, als relevante onderbouwing wordt beschouwd, mits deze ervaring betrekking heeft op vergelijkbare werkprocessen en uitdagingen?	Dit kunnen wij bevestigen.
137	Bijlage A Programma van eisen VTH systeem, eis 142 + Beschrijvend Documenr Saas VTH, 2.3 Doel aanbestedingsprocedure, gewenste situatue + Invulformulier 6 - Prijzenblad	110 eindgebruikers, maar 125 trainingsdeelnames. PvE-eis 143 en het prijzenblad bevatten 15 + 10 + 50 + 50 deelnemers. In paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document wordt uitgegaan van 110 gebruikers van het VTHsysteem. In PvE-eis 143 wordt gesproken over het opleiden van 110 eindgebruikers en 7 functioneel beheerders en key-users, terwijl de vervolgens genoemde trainingen gezamenlijk 125 deelnemers omvatten (15 + 10 + 50 + 50). Deze aantallen komen ook terug in het prijzenblad. Kunt u dit verschil toelichten of indien er sprake is van een onjuistheid de betreffende documenten corrigeren?	Hier is een onjuistheid ingeslopen. Het betreft inderdaad 110 gebruikers en daarnaast de key users en functioneel beheer. Dit passen wij aan naar maximaal 120 trainingsdeelnames.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
138	Bijlage A.2 - Informatiearchitectuur VTH systeem VRU IST en SOLL + Beschrijvend document SaaS VTH, 2.3 Doel aanbestedingsprocedure, gewenste situatie.	Corsa-DMS blijft in de SOLLarchitectuur staan. Het Beschrijvend Document vraagt tegelijkertijd documentmanagement én recordmanagement als onderdeel van de nieuwe oplossing. Onduidelijk is of Corsa het centrale archief blijft en hoe de verantwoordelijkheden en integratie verdeeld worden. In Bijlage A.2 (SOLL-architectuur) blijft Corsa-DMS opgenomen als afzonderlijke voorziening voor archiefbeheer, terwijl het Beschrijvend Document vraagt om documentmanagement en recordmanagement als onderdeel van de nieuwe VTHoplossing. Kan de Aanbestedende Dienst toelichten of Corsa-DMS uitsluitend behouden blijft voor bestaande archieven, of ook een rol krijgt in het beheer van nieuwe VTHdocumenten? Kan tevens worden aangegeven of een koppeling met Corsa-DMS noodzakelijk is wanneer de aangeboden VTH-oplossing zelf volledig voorziet in de gevraagde documentmanagement- en recordmanagementfunctionaliteit?	Corsa is momenteel het archiefsysteem (DMS) van de VRU. De nieuwe VTH-applicatie moet zelf beschikken over voldoende recordmanagementfunctionaliteit, zoals archivering, bewaartermijnen en vernietiging. Daarom is een koppeling met Corsa niet direct noodzakelijk. Wel zou het in de toekomst nuttig kunnen zijn om een koppeling te realiseren, bijvoorbeeld zodat vernietigingslijsten centraal kunnen worden beheerd en opgesteld. Als de recordmanagementfunctionaliteit van de nieuwe VTH-oplossing volledig aan de behoeften voldoet, is een koppeling met Corsa geen noodzaak.
139	Beschrijvend document SaaS VTH, 8 Gunningscriteriaen beoordeling.	Nax A4 arial 9 incl afbeeldingen 1: 10 A4 2: 10 A4 3: 5 A4 4: 8 A4 6: 6 A4 Bij de kwalitatieve gunningscriteria 1 t/m 4 en 6 gelden paginalimieten inclusief afbeeldingen, terwijl uitgebreide functionele beschrijvingen worden gevraagd. Is de Aanbestedende Dienst bereid per gunningscriterium maximaal drie aanvullende A4-pagina's met uitsluitend ondersteunende afbeeldingen toe te staan buiten de voorgeschreven paginalimiet?	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord VRU
140	Bijlage A Programma van Eisen VTH systeem, eis 76	Sjablonen en gegenereerde documenten moeten volledig compatibel zijn met de Microsoft Word 365 app. Dat wil zeggen dat er tijdens creatie en tijdens nabewerking van documenten geen opmaakverschillen ontstaan, zoals uitlijning, afstanden, kleurgebruik, etc. In PvE-eis 76 wordt verlangd dat tijdens het creëren en nabewerken van documenten in Microsoft Word 365 geen opmaakverschillen ontstaan. Is de Aanbestedende Dienst bereid deze eis te verduidelijken in die zin dat documenten hun oorspronkelijke opmaak in essentie behouden en eventuele geringe opmaakverschillen die de leesbaarheid, inhoud en professionele presentatie niet beïnvloeden, zijn toegestaan?	Dit is niet akkoord. De Aanbestedende Dienst maakt jaarlijks duizenden brieven en rapporten op en verwacht dat de kwaliteit hiervan hoog en betrouwbaar is. Wat wordt verstaan onder geringe opmaakverschillen en een professionele presentatie laat hierbij teveel ruimte voor interpretatie.