

RefNr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Paragraaf 1.5 Planning (Demonstraties op 30-11-2026 en 1-12- 2026)	Aangezien de demonstraties zijn gepland op 30 november en 1 december 2026, vragen wij ons af of de aanbestedende dienst bereid is om bij het definitieve tijdschema voor de demonstraties, waar dit organisatorisch mogelijk is, rekening te houden met de voorkeursdag van de genodigde inschrijvers? Voor onze voorbereiding zou een voorkeur uitgaan naar dinsdag 1 december 2026.	Ja, voor zover dat mogelijk is, is Aanbestedende dienst daartoe bereid. Uw voorkeur is genoteerd.
2	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 24 (Verrijking en analyse)	In Eis 24 wordt gevraagd om het automatisch verwerken van mutaties uit basisregistraties (zoals BRP en Handelsregister) inclusief een notificatie. Indien de Oplossing mutaties asynchroon verwerkt en deze na verwerking direct en inzichtelijk beschikbaar stelt binnen het systeem, volstaat deze wijze van verwerking dan aan de wens van de aanbestedende dienst, of is een aanvullende actieve notificatie hierbij een strikte vereiste?	Nee, uitsluitend het asynchroon verwerken en inzichtelijk maken van de gegevens binnen het systeem volstaat niet. Een aanvullende actieve notificatie is voor deze eis een vereiste. Binnen het handhavingsdomein is het juridisch en procedureel cruciaal dat een behandelaar proactief wordt geattendeerd op wijzigingen in basisregistraties (zoals een verhuizing, overlijden of faillissement) gedurende een lopend dossier. Een stille gegevensverwerking op de achtergrond zonder actieve signalering brengt het risico met zich mee dat de behandelaar de mutatie over het hoofd ziet. Dit kan leiden tot onrechtmatige besluiten of incorrecte correspondentie. De oplossing dient de gebruiker bij een relevante mutatie dus actief te attenderen, bijvoorbeeld door middel van een

			signaal, attendering of automatische taak in de werklijst.
3	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 57 (Notificaties) en Eis 79 (Berichten aan niet-gebruikers)	In Eisen 57 en 79 wordt gesproken over 'vaste gebruikers' versus 'geen vaste gebruikers' en 'niet-gebruikers van de Oplossing'. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten welke rollen of ketenpartners zij precies schaaft onder 'geen vaste gebruikers' respectievelijk 'niet-gebruikers', en op welke wijze zij de interactie met deze specifieke doelgroepen voor zich ziet?	Opdrachtgever herformuleert eis 79 (zie hieronder) en spreekt over 'geen vaste gebruikers'. We bedoelen hier incidentele deelnemers in een aanpak of aan een overleg. Zij moeten incidenteel kunnen worden uitgenodigd voor bijvoorbeeld een overleg, de agenda kunnen inzien of notulen kunnen raadplegen. Opdrachtgever herformuleert eis 79: In de Oplossing kunnen berichten van vaste gebruikers naar niet-vaste gebruikers van de Oplossing worden gestuurd en ontvangen. De ontvangende partij krijgt een notificatie per e mail waarin deze wordt gewezen op een nieuw bericht, vraag of taak. In de notificatie wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

4	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 94 (Optie - Wpg-audit)	Met het oog op het optionele karakter van de modules voor de Sociale Recherche en Wmo/Jeugdwet (Eis 94), begrijpen wij het belang van een Wpg-auditproof verwerking via een Third Party Memorandum (TPM) door een geaccrediteerde NOREA RE-auditor. Indien een inschrijver bij inschrijving de volledige commitment afgeeft voor het behalen van dit certificaat en het formaliseringstraject/auditproces met een RE-auditor reeds is gestart, is de aanbestedende dienst dan bereid af te spreken dat het definitieve Wpg-TPM uiterlijk binnen een nader overeengekomen redelijke termijn na livegang (bijvoorbeeld binnen 12 tot 18 maanden) wordt opgeleverd?	Als een inschrijver bij inschrijving de volledige commitment afgeeft voor het behalen van dit certificaat en het formaliseringstraject/auditproces met een RE-auditor reeds is gestart, dan hoeft de definitieve Wpg-TPM pas bij implementatie van Sociale Recherche (op zijn vroegst 12 maanden na ondertekening van het contract) te worden opgeleverd.
5	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 99 (Architectuur - SSO & IAM)	In Eis 99 wordt gevraagd om authenticatie via Entra ID en autorisatie/provisioning via de IAM-oplossing van de gemeente (Saviynt). Uit de praktijk bij multidisciplinaire OOV-samenwerkingsverbanden blijkt dat een strikte koppeling op IAM-niveau voor externe ketenpartners de drempel tot inloggen en samenwerken met de Zwolse collega's aanzienlijk kan verhogen, wat de gebruiksvriendelijkheid en de adoptie onder ketenpartners onder druk zet. Staat de aanbestedende dienst open voor een gezamenlijke verkenningsfase tijdens de implementatie, waarbij wordt gekeken naar een optimale balans tussen de Zwolse IAM-inrichting en de laagdrempelige, veilige toegang voor externe partners binnen de standaard SaaS-oplossing?	Ja, de aanbestedende dienst staat hiervoor open, specifiek waar het de toegang en autorisatie voor ketenpartners betreft. Wij erkennen dat de aansluiting van ketenpartners of incidentele samenwerkingsverbanden in de praktijk vraagt om pragmatische oplossingen om de samenwerking laagdrempelig te houden. Tijdens de implementatiefase zijn wij bereid om in een gezamenlijke verkenningsfase te bepalen wat de optimale en meest werkbare inrichting is voor deze externe doelgroepen. Hierbij kan in overleg worden afgeweken van een strikte geautomatiseerde provisioning via onze centrale oplossing (Saviynt), mits de gekozen inrichting voor externe toegang (bijvoorbeeld via Entra ID guest accounts of via

			gedelegeerd beheer binnen uw oplossing) afdoende veilig is. Voorwaarden hierbij zijn wel dat er altijd sprake is van meervoudige authenticatie (MFA) en een sluitende logging. Voor onze eigen interne medewerkers blijft de integratie met onze centrale voorzieningen (Entra ID en Saviynt) wel het uitgangspunt voor de inrichting.
6	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 107 (Informatiebeveiliging - SOC 2)	Eis 107 vraagt om een actuele SOC 2 Type II assuranceverklaring. Indien een inschrijver aantoonbaar beschikt over een gecertificeerd ISO/IEC 27001:2022 managementsysteem (aangevuld met aantoonbare compliance op ISO 27017, ISO 27018 en ISO 16175, alsmede periodieke penetratietesten) én het traject voor de SOC 2 Type II audit met een erkend RE-auditor reeds heeft opgestart, is de aanbestedende dienst dan bereid toe te staan dat het definitieve SOC 2 Type II rapport binnen een afgesproken termijn na livegang (bijvoorbeeld binnen 18 maanden) wordt overgelegd?	Akkoord, mits de certificaten bij inschrijving worden overlegd en de afspraak over de Soc2 type II rapport contractueel worden vastgelegd.

7	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 120 (Back-up en Herstel)	In Eis 120 wordt de toepassing van de 3-2-1-1-0 back-upstrategie gevraagd (met minimaal 3 kopieën van data). Is een inrichting op basis van een hoogwaardige, gecertificeerde SaaS-architectuur eveneens akkoord, waarbij gegevens continu gehost en geback-upt worden over 2 fysiek en geografisch gescheiden datacenters binnen de EER (1 productieomgeving + 1 gescheiden offsite back-upomgeving), mits deze volledig is voorzien van immutabiliteit/ransomware-bescherming en ruimschoots voldoet aan de gestelde RPO (< 1 werkdag) en RTO (< 24 uur)?	Akkoord, mits er twee onafhankelijke herstelpaden zijn waarvan ten minste één immutable en één fysiek/geografisch gescheiden binnen de EER. RPO (maximaal 24 uur dataverlies) en RTO (< 24 uur) moeten aantoonbaar worden gehaald en periodiek worden getest via herstel oefeningen. Zie ook antwoord bij vraag 29: De termijn van de RPO is aangepast.
8	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 124 (Rapportagefrequentie beveiliging)	In Eis 124 wordt gevraagd om het minimaal per kwartaal opleveren van een beveiligingsrapportage. Is de aanbestedende dienst ermee akkoord dat deze rapportages en testresultaten op verzoek van de gemeente Zwolle, dan wel voorafgaand aan het periodieke tactische/strategische overleg, beschikbaar worden gesteld?	Akkoord.
9	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 149 (SLA Rapportages)	Eis 149 vraagt om een maandelijkse rapportage over onder meer incidenten, beschikbaarheid en wijzigingen. Is de aanbestedende dienst bereid om overeen te komen dat deze rapportages op verzoek van de opdrachtgever of aansluitend op de afgesproken overlegstructuur (bijv. kwartaalbasis) worden opgeleverd en besproken?	Opdrachtgever gaat akkoord met oplevering van deze rapportages voorafgaand aan het kwartaaloverleg.

10	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 155 (Helpdesk & SLA)	In Eis 155 is opgenomen dat de opdrachtgever de initiële prioriteit van incidenten bepaalt en worden er strikte hersteltijden genoemd. a) Binnen een gestandaardiseerde, multi-tenant SaaS-dienstverlening raakt een incident met een kritieke impact (Categorie 1) de gehele generieke omgeving van alle gebruikers. Voor een optimale en uniforme afhandeling is het essentieel dat de prioriteit nauwkeurig wordt vastgesteld. Kan de aanbestedende dienst zich erin vinden dat de initiële prioritering door de opdrachtgever wordt doorgegeven, waarna de opdrachtnemer in nauw overleg met de opdrachtgever op basis van de feitelijke impact op de totale dienstverlening de definitieve prioriteit vaststelt? b) Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de genoemde hersteltijd van 4 uur voor Categorie 1 (24/7) betekent dat bij een melding buiten kantooruren (bijvoorbeeld om 21:00 uur) de workaround/oplossing uiterlijk om 01:00 uur 's nachts gereed moet zijn, of dat voor hersteltijden wordt aangesloten bij reguliere servicevensters?	a) Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel dat de initiële prioritering door Opdrachtgever wordt doorgegeven, waarna de Opdrachtnemer in nauw overleg met Opdrachtgever op basis van de feitelijke impact op de totale dienstverlening de definitieve prioriteit vaststelt. b) Voor de genoemde hersteltijd van 4 uur voor Categorie 1 (24/7) wordt aangesloten bij reguliere servicevensters (dus binnen kantooruren).
----	--	---	---

11	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 156 (Wijzigingsbeheer, termijnen en impact)	Eis 156 beschrijft de procedures en termijnen rondom het beschikbaar stellen van releases en releasenotes. a) Binnen onze gestandaardiseerde SaaS-dienstverlening is geborgd dat nieuwe functionaliteiten en updates nimmer een negatieve of 'breaking' impact hebben op de bestaande configuratie en werking van de Oplossing bij de gemeente Zwolle. Is de aanbestedende dienst ermee akkoord dat releasenotes en acceptatie-omgevingen voor reguliere updates 'waar mogelijk' vooraf ter beschikking worden gesteld, en dat bij grotere functionele releases de opdrachtgever tijdig en actief wordt betrokken om samen het uitrolmoment af te stemmen? b) Zijn de genoemde vaststaande termijnen in het definitieve SLA nader in te richten in lijn met dit gezamenlijke en continu geborgde releaseproces van de SaaS-leverancier?	a) en b) beide akkoord.
13	BD Applicatie 1.2.1 p10 icm prijzenblad	U rekent hier 4 x het jaarbedrag. In het Beschrijvend document 1.2.1. noemt u 3 jaar voor het basiscontract. Is dit correct?	Dank voor uw opmerkzaamheid. Dit is inderdaad niet correct. De Vergelijkingsprijs wordt berekend over de maximale looptijd van de overeenkomst (9 jaar). Het prijzenblad wordt aangepast en geüpload bij de Nvl. Het oude prijzenblad is vervallen.
14	BD Applicatie 4.3 implementatieplan p27	U vraagt hier een beschrijving van max 5 pagina's. Onze ervaring is dat voor een duidelijk implementatieplan waarin ook alle Gibit eisen zijn verwerkt 20 pagina's nodig zijn. Kunt u het aantal verhogen naar 20 pagina's?	Nee, het maximale aantal pagina's wordt niet verhoogd. Het is niet de bedoeling dat Inschrijver in het plan van aanpak alle bepalingen uit de GIBIT 2025 afzonderlijk herhaalt of uitwerkt. De GIBIT 2025 is

			reeds van toepassing op de Conceptovereenkomst. In het plan van aanpak kan Inschrijver volstaan met de beschrijving van de eigen aanpak o.b.v. de uitgangspunten van subgunningscriterium SG2. De Aanbestedende dienst acht vijf A4 voldoende om de gevraagde aanpak te beschrijven. De paginalimiet blijft daarom ongewijzigd.
15	Verwerkersovereenkomst - geheel	U gebruikt een VWO die alleen betrekking heeft op de AVG. Zou u niet de versie willen gebruiken die naast de AVG ook de Wpg betreft? Dit is sowieso verplicht indien de optie Rechtmatigheidsonderzoeken Wmo en Jeugdwet en Sociale recherche wordt gebruikt.	Nee. We starten met een VWO. Op het moment dat we de optie Sociale Recherche afnemen, is de WPG VWO van toepassing. Deze wordt dan via een addendum aan de VWO toegevoegd.
16	Bijlage XII - Programma van Eisen 1.7 Conversie - Eis 92 p10	Kunt u het 1) een datamodel van de huidige toepassing, 2) het formaat van de aanlevering en 3) aantallen per entiteit leveren? Wij willen namelijk graag een inschatting maken van de benodigde inspanning.	De gemeente Zwolle beschikt nog niet over het gevraagde datamodel van de huidige toepassing, informatie over het aanleverformaat en aantallen per entiteit. Deze informatie kan daarom niet worden verstrekt. Naar verwachting is de informatie na gunning wel beschikbaar. De gegunde partij zal dan de informatie ontvangen. Inschrijvers dienen hun inschatting van de conversie-inspanning te baseren op de beschikbare aanbestedingsdocumenten. Daarin is vermeld dat de gegevens en bestanden uit de modules GOOV en Ondermijning van Smart Veiligheid, waaronder de gegevens van netwerkpartners, moeten worden geconverteerd. Het betreft naar verwachting circa

			1.700 tot 2.000 dossiers, bestaande uit signalen en casussen.
17	Bijlage XII - Programma van Eisen 2 Architectuur - Eis 102 P11	U schrijft: Inschrijver borgt dat functionele accounts niet gebruikt worden. Dat kunnen we inderdaad borgen voor onze accounts echter niet voor accounts die worden aangemaakt door functioneel beheerders van de gemeente. Is het akkoord deze eis alleen van toepassing te verklaren op door de leverancier beheerde accounts?	Akkoord: de eis geldt alleen voor functionele accounts onder beheer en verantwoordelijkheid van de leverancier. Voor de door gemeente beheerde functionele accounts blijft de gemeente zelf verantwoordelijk. Mogelijk ten overvloede; de leverancier faciliteert wel logging, monitoring en signalering van afwijkend gebruik binnen de geleverde oplossing.
18	Bijlage XI - Script demonstratie	In principe gaat de NVI2 alleen over vragen die gesteld zijn in de NVI. Is het mogelijk hier een uitzondering te maken als het gaat over vragen over het demoscript? Wij zijn namelijk nog niet klaar met inrichten en verwachten hier vragen over te hebben.	Nee. In het Beschrijvend document is vooraf bepaald dat in de tweede vragenronde uitsluitend verduidelijkende vragen over de gepubliceerde eerste Nota van Inlichtingen mogen worden gesteld. De Aanbestedende dienst maakt hierop geen uitzondering voor nieuwe vragen over het demoscript. Vragen over het demoscript kunnen in de tweede vragenronde alleen worden gesteld voor zover deze betrekking hebben op de verduidelijking van een daarover gegeven antwoord in de eerste Nota van

			Inlichtingen. De omstandigheid dat de inrichting van de demonstratieomgeving nog niet is afgerond, geeft geen aanleiding om van deze werkwijze af te wijken.
19	Bijlage XII PvE - Eis 112 2e bullet	Kan Opdrachtgever bevestigen dat met versleuteling van persoonsgegevens 'in rust' wordt bedoeld dat de onderliggende databases, bestandopslag en back-ups adequaat zijn versleuteld en dat geen versleuteling van individuele persoonsgegevens op applicatieniveau wordt vereist? Kan Opdrachtgever tevens specificeren aan welke NCSC-richtlijn dient te worden voldaan en bevestigen dat FIPS 140-3, als opvolger van FIPS 140-2, wordt geaccepteerd?	Akkoord, versleuteling in rust betekent infrastructurele versleuteling van databases, bestandopslag en back-ups; versleuteling per veld op applicatieniveau is niet vereist. Bedoeld worden de actuele NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor cryptografie (waaronder TLS); FIPS 140-3 wordt geaccepteerd.
20	Bijlage XII PvE - Eis 117	Kan Opdrachtgever verduidelijken aan welke minimale eisen de jaarlijkse incident response oefening en de rapportage daarover moeten voldoen? Is een interne tabletop exercise, waarbij een relevant incident volgens het geldende incident response proces wordt doorlopen en waarvan de uitvoering, bevindingen en eventuele verbeterpunten worden vastgelegd, voldoende om aan deze eis te voldoen?	Akkoord: een interne tabletop doorloopt een relevant incident conform het geldende IR-proces en is voldoende; een externe partij is niet vereist. Wél vereist: jaarlijkse uitvoering, vastlegging van scenario's, bevindingen en verbeterpunten met opvolging, en verstrekking op verzoek

21	Bijlage XII PvE - Eis 55	Kan Opdrachtgever verduidelijken wat wordt bedoeld met het 'automatisch' toekennen van deadlines? Is het voldoende dat Opdrachtgever per type casus, taak of werkzaamheid een standaardtermijn of doorlooptijd kan configureren, waarna de Oplossing bij het aanmaken automatisch de bijbehorende deadline berekent en vastlegt? En kan Opdrachtgever bevestigen dat deze automatisch bepaalde deadline vervolgens door een daartoe bevoegde gebruiker binnen een individuele casus handmatig moet kunnen worden aangepast?	Ja, dat is voldoende. En ja, dat kunnen we bevestigen.
22	Bijlage XII PvE - Eis 52	Kunt u aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten welke configureerbaarheid met deze eis wordt bedoeld? Dient Opdrachtgever uitsluitend te kunnen bepalen welke informatie op een scherm of overzicht wordt getoond en in welke volgorde, of moet Opdrachtgever ook zelfstandig de volledige schermindeling en presentatiewijze kunnen configureren? Geldt deze configureerbaarheid daadwerkelijk afzonderlijk per werkproces, per type informatieobject én per gebruikersgroep?	Opdrachtgever herformuleert eis 52: De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om per werkproces en per type informatieobject (zoals een aanmelding, signaal of casus) schermindelingen en overzichten in te richten, waarin voor de gebruiker relevante informatie in één oogopslag kan worden weergegeven. De Opdrachtgever kan per werkproces en type informatieobject bepalen welke onderdelen daarin worden opgenomen en in welke volgorde deze worden getoond. Een concreet voorbeeld: Bij het werkproces ondermijning zijn bijvoorbeeld de volgende onderdelen relevant: geplande overleggen, openstaande taken en bij wie, recente wijzigingen in dossiers. Bij het werkproces bestuurlijk handhaven zijn bijvoorbeeld de volgende onderdelen relevant: aantal

			openstaande zaken, openstaande taken en naderende of verstreken termijnen. Bij het werkproces OOV-regie/piket zijn de volgende onderdelen relevant: openstaande signalen, laatst toegevoegde informatie, overzicht van signalen afgelopen week en status.
23	Bijlage XII PvE - Eis 51	De formulering ‘waaronder ten minste’ suggereert dat naast datum, tijdstip en gebruiker aanvullende metadata vereist kan zijn. Kan Opdrachtgever de vereiste metadata limitatief specificeren en tevens verduidelijken welke handelingen onder een ‘deelactie’ vallen, zodat voor Inschrijvers objectief kan worden vastgesteld of aan deze eis wordt voldaan?	Onder een deelactie verstaan we alle handelingen waardoor informatie uit de Oplossing buiten de Oplossing beschikbaar komt. Naast het loggen van datum, tijdstip en gebruiker is ook het loggen van de soort uitgevoerde deelactie en betrokken object(en) vereist.

24	Bijlage XII PvE - Eis 46	Kunt u verduidelijken welke documenten met deze eis worden bedoeld en welke functionaliteit daarbij per documenttype wordt verwacht? Moeten alle documenten binnen de Oplossing kunnen worden aangemaakt, opgeslagen én inhoudelijk bewerkt, of kan dit per documenttype verschillen? Graag ontvangen wij enkele concrete praktijkvoorbeelden van de beoogde werking.	We doelen hierbij op tekstdocumenten. We verwachten daarbij dat deze documenten kunnen worden aangemaakt, opgeslagen en inhoudelijk bewerkt door gebruikers met de daarvoor benodigde rechten. Hierbij moet gebruik kunnen worden gemaakt van standaard formats en sjablonen (conform eis 47 en 48). Concrete praktijkvoorbeelden zijn: -het opmaken van een brief voor het opleggen van een last onder dwangsom, waarbij de behandelaar een nieuw document aanmaakt op basis van een standaard briefsjabloon voor het opleggen van een last onder dwangsom. -het opstellen van een plan van aanpak voor een casus in de lokale aanpak ondermijning, waarbij gebruik wordt gemaakt van een standaard format.
25	Bijlage XII PvE - Eis 14 en Eis 15	Kunt u verduidelijken wat u in eisen 14 en 15 onder een ‘logboek’ verstaat? Betreft dit een zelfstandig informatieobject met meerdere signalen, of een chronologisch overzicht binnen één signaal of casus? Kunt u tevens bevestigen dat aan eis 15 wordt voldaan wanneer vanuit een afzonderlijk signaal direct een nieuwe casus kan worden aangemaakt of een bestaande casus kan worden gekoppeld, waarbij deze koppeling wederzijds zichtbaar blijft?	Eis 14 en 15 komen te vervallen. Aan de behoefte die ten grondslag lag aan Eis 14 kan worden voldaan door per werkproces gegevensvelden in te stellen, met signaaltypes te werken en per werkproces gebruikersschermen in te richten. In Eis 6 en 7 is reeds opgenomen dat vanuit een afzonderlijk signaal een nieuwe casus aan kan worden gemaakt of dat dit signaal aan een bestaande casus kan worden gekoppeld.

26	Bijlage XII PvE - Eis 3	Voor een juiste en consistente werking van de applicatie kan het noodzakelijk zijn dat bepaalde velden vanuit de standaardwerking altijd verplicht of niet-verplicht zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eis niet zo moet worden geïnterpreteerd dat voor alle velden configureerbaar moet zijn of deze verplicht dan wel niet-verplicht zijn?	Eis 3 hoeft niet zo te worden geïnterpreteerd dat alle gegevensvelden zonder uitzondering configureerbaar moeten zijn of deze verplicht of niet-verplicht zijn. Velden die vanuit de standaardwerking van de applicatie aantoonbaar noodzakelijk zijn voor een correcte en consistente werking van de Oplossing mogen standaard verplicht of niet-verplicht zijn. Voor de overige gegevensvelden moet Opdrachtgever per werkproces de verplichtstelling kunnen configureren.
27	Bijlage XII PvE - Eis 107	In Eis 107 is opgenomen dat de inschrijver gedurende de contractperiode beschikt over een actuele assuranceverklaring met betrekking tot de oplossing (SOC 2 Type II of gelijkwaardig). Deze verklaring wordt niet genoemd bij de in te dienen documenten of bewijsstukken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen op welk moment de in Eis 107 bedoelde actuele Assurance verklaring (SOC 2 Type II of gelijkwaardig) aanwezig moet zijn en wanneer deze moet worden overgelegd: bij inschrijving, vóór definitieve gunning, bij contractstart of gedurende de contractperiode? Als Opdrachtnemer over SOC-2 type I beschikt, volstaat dan een opdrachtverstrekking voor een type II aan een geaccrediteerde partij?	Dit betreft een contractverplichting. Bij inschrijving volstaat een eigen verklaring met het beschikbare rapport dan wel bewijs van de opgestarte audit. Het definitieve Type II-rapport volgt uiterlijk 18 maanden na livegang.

28	Bijlage XII PvE - Eis 154	In eis 153 wordt een maximale hersteltijd bij incidenten van 16 werkuren (2 dagen van 8 uur) voorgeschreven. Eis 155 kent per incidentcategorie andere termijnen voor een workaround en een oplossing, waaronder een oplossing binnen 8 uur voor categorie 1 en binnen 48 uur tijdens kantooruren voor categorie 2. -Kunt u verduidelijken of ‘herstel’ in eis 153 betekent dat de dienstverlening weer bruikbaar is, eventueel via een workaround, of dat het incident definitief moet zijn opgelost? -Geldt de termijn van 16 werkuren voor alle incidentcategorieën, of zijn de categoriespecifieke termijnen uit eis 155 leidend? -Graag tevens bevestigen of de workaround- en oplostermijnen voor categorie 1 doorlopend, dus 24/7, worden gemeten.	Bij eis 153 worden de 2 onderstaande eisen verwijderd: MTTR (Mean time to repair): Voor storingen langer dan 3 minuten: 4 uur (max.) Maximale hersteltijd in geval van incidenten is binnen 16 werkuren (2 dagen van 8 uur). Bij eis 155, categorie 1 wordt aan de tekst onder Oplossing binnen toegevoegd:Tijdens kantooruren. Zie ook de beantwoording bij vraag 10.
29	Bijlage XII PvE - Eis 153	In eis 120 wordt een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 1 werkdag voorgeschreven, terwijl eis 153 een maximaal dataverlies van 24 uur vermeldt. Kunt u bevestigen of hiermee dezelfde norm wordt bedoeld? Geldt een maximale terugval van 24 aaneengesloten klokuren, ook tijdens weekenden en feestdagen, of wordt uitsluitend gerekend in werkuren of werkdagen? Indien de bepalingen verschillen, welke is dan leidend? Wij verzoeken u beide eisen op dit punt eenduidig te formuleren.	Bij eis 120 wordt de eerste bullit onder Back-up en Herstel als volgt aangepast: De inschrijver waarborgt een Recovery Point Objective (RPO) van maximaal 24 uur door middel van back-ups, datarePLICatie of een combinatie daarvan. Deze termijn geldt ook tijdens weekenden en feestdagen.
30	Bijlage XII PvE - Eis 151	Hoe verhoudt de in eis 152 gevraagde periodieke servicerapportage (SLR) zich tot de maandelijkse rapportage uit eis 149? Betreft dit dezelfde rapportage, die tevens als basis dient voor het periodieke overleg, of verlangt u twee	In eis 152 zijn overlegmomenten benoemd. De term rapportage komt in deze eis niet voor. De rapportages uit eis 149 zijn input voor deze overleggen en moeten voorafgaand aan de

		afzonderlijke rapportages? Indien afzonderlijke rapportages worden bedoeld, kunt u dan het verschil in inhoud, frequentie en doel nader specificeren?	overleggen beschikbaar zijn. Graag verzoeken we u om de vraag te verduidelijken in NV12.
31	Bijlage XII PvE - Eis 149	In eis 149 vraagt u om een maandelijkse rapportage. Wij bieden een klantportaal waarin uw beheerders 24/7 actueel inzicht hebben in de behaalde servicelevels, afgehandelde storingsen en wijzigingen en eventuele beveiligingsincidenten. Kunt u bevestigen dat hiermee aan de rapportageverplichting wordt voldaan, mits de gegevens over de betreffende rapportageperiode afzonderlijk raadpleegbaar zijn en tijdens het periodieke overleg worden besproken? Of verlangt u daarnaast een afzonderlijk rapportagedocument? Zo ja, welke aanvullende inhoud en aanlevervorm verwacht u?	Wij bevestigen dat met de beschikbaar stellen in het klantportaal aan de rapportageverplichting wordt voldaan. Wel moeten gegevens die gevraagd worden en niet aanwezig zijn in het klantenportaal apart gerapporteerd worden.
32	Bijlage XII PvE - Eis 92	Eis 92 vraagt om conversie van de gegevens en bestanden uit de huidige toepassing naar de nieuwe toepassing. Omdat de gegevensmodellen en functionaliteiten van beide toepassingen kunnen verschillen, is een één-op-éénconversie mogelijk niet voor alle gegevens uitvoerbaar. Kunt u specificeren welke gegevens, bestanden, onderlinge relaties en historie minimaal moeten worden overgenomen en welke daarvan als gestructureerde, bewerkbare gegevens beschikbaar moeten zijn in de nieuwe oplossing? Is het voor gegevens waarvoor geen passend equivalent bestaat, bijvoorbeeld doordat functionaliteit in de nieuwe oplossing vervalst, toegestaan deze als raadpleegbaar archief of als bijlage bij het betreffende dossier beschikbaar te stellen?	We onderkennen het risico dat de gegevensmodellen en functionaliteiten niet matchen en bepalen graag in overleg met de gegunde partij wat wel mogelijk is. Indien één op één conversie niet mogelijk is, beschouwen we de geschetste opties (raadpleegbaar archief of als bijlage bij casus) als acceptabele oplossingen, mits beschikbaar via de Oplossing. Uitgangspunt is dat alle gestructureerde gegevens, bestanden, onderlinge relaties en historie behouden blijven. Daarnaast contactgegevens van netwerkpartners.

		Kunt u aangeven welke minimale eisen en acceptatiecriteria hiervoor gelden, ook voor de gegevens van netwerkpartners?	Zie ook het antwoord bij vraag 20.
33	Bijlage XII PvE - Eis 67	Kunt u aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten hoe u het gebruik van takenlijstsjablonen binnen een casus voor zich ziet? Bedoelt u hiermee een vooraf gedefinieerde checklist per werkproces die aan een casus kan worden toegevoegd en waarvan de afzonderlijke taken kunnen worden afgevinkt, of verwacht u tevens functionaliteit zoals automatische toewijzing aan behandelaars, termijnbewaking en afhankelijkheden tussen taken? Kunt u aangeven welke functionaliteit minimaal vereist is en of Opdrachtgever de takenlijstsjablonen zelf moet kunnen aanmaken, wijzigen en beheren?	We doelen op een vooraf gedefinieerde checklist met (mogelijke) taken die per werkproces aan een casus kunnen worden toegevoegd en waarvan de afzonderlijke taken kunnen worden afgevinkt. Opdrachtgever moet zelf takenlijstsjablonen kunnen aanmaken, wijzigen en beheren.

34	Bijlage XII PvE - Eis 54	Kunt u aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld verduidelijken welke functionaliteit met eis 54 wordt beoogd? Graag ontvangen wij daarbij een toelichting op (1) de datumvelden waarop de controle van toepassing is, (2) de regels waarmee een afwijking wordt vastgesteld, (3) de mate waarin deze regels door Opdrachtgever configureerbaar moeten zijn en (4) de gewenste afhandeling van een afwijking: signaleren met mogelijkheid tot handhaven van de ingevoerde datum of het blokkeren van de invoer.	Met deze eis wordt beoogd dat gebruikers worden ondersteund bij het signaleren van mogelijk onjuiste datum invoer. De vereiste functionaliteit betreft minimaal het signaleren van het opvoeren van een datum die in de toekomst of het verleden ligt (1 of meer jaren verschil met de huidige datum). Deze regels hoeven niet voor Opdrachtgever configureerbaar te zijn. De gewenste afhandeling van een afwijking is het signaleren met mogelijkheid tot handhaven van de ingevoerde datum. We begrijpen dat niet alles kan en bespreken graag na gunning wat mogelijk is.
35	Bijlage XII PvE - Eis 40	Wij bieden gebruikers de mogelijkheid om, afhankelijk van de configuratie, kenmerken/labels bij een bestand vast te leggen. Kan opdrachtgever bevestigen of dit wordt bedoeld met het vastleggen van metadata? Indien dit niet het geval is, kan opdrachtgever specificeren welke metadata moet kunnen worden vastgelegd? Kan opdrachtgever daarnaast aangeven wat wordt bedoeld met 'aanvullende informatie' en of een vrij tekstveld hiervoor volstaat?	Onder metadata verstaat Opdrachtgever gestructureerde kenmerken die bij een bestand kunnen worden vastgelegd, zodat het bestand kan worden geïdentificeerd, geordend en teruggevonden. Indien u onder kenmerken ook een datum verstaat, bedoelen we hetzelfde. Met aanvullende informatie wordt overige informatie bedoeld die een gebruiker bij het bestand kan vastleggen. Hiervoor volstaat een vrij tekstveld.

36	Bijlage XII PvE - Eis 29	Wij voorzien in een kaartfunctie waarop met locaties wordt getoond waar deze zich bevinden. Heeft opdrachtgever een voorbeeld van de onderlinge samenhang op een geografische kaart? Zou dat kunnen bestaan uit lijnen tussen twee op de kaart geplaatste datapunten omdat die beide in een aanpak, dossier voorkomen of een relatie hebben zoals benoemd in eis 26? Gaat de verzameling van entiteiten op de kaart over bijvoorbeeld de hele caseload of altijd in de context van bijvoorbeeld 1 entiteit waarbij je de relaties kan tonen?	Onderlinge samenhang op een geografische kaart zou inderdaad kunnen bestaan uit lijnen tussen twee op de kaart geplaatste datapunten omdat die beide in een aanpak, dossier voorkomen of een relatie hebben zoals benoemd in eis 26. Eisen 26 t/m 29 richten zich op relaties en onderlinge samenhang bezien vanuit één entiteit, aanmelding, signaal of casus. Geografische spreiding die betrekking heeft op de gehele caseload wordt behandeld in eis 81 en 82.
----	--------------------------	---	--

37	Bijlage XII PvE - Eis 24	Conform de principes van Common Ground worden gegevens uit het Handelsregister bij voorkeur bij de bron bevraagd en niet onnodig gedupliceerd in de applicatie. Kan opdrachtgever aangeven welke gegevens uit het Handelsregister automatisch in de applicatie moeten worden verwerkt en met welk doel?	Het dupliceren van de data dient meerdere doelen: -Vastleggen op grond van welke gegevens we een beslissing hebben genomen; -Binnen de applicatie kunnen zoeken op gegevens en samenloop kunnen detecteren; -Deze gegevens op een kaart te kunnen plotten en/of in samenhang met andere entiteiten weer te geven. In dat kader herformuleert de Opdrachtgever het onderdeel dat betrekking heeft op gegevens uit het Handelsregister in Eis 23 als volgt: was "Handelsregister KvK > KVK-nummer, RSIN (optioneel), vestigingsnummer(optioneel), Rechtsvorm, naam, adres, e-mail, telefoonnummer, startdatum, Activiteiten (Sbicides), aandeelhouder/bestuurder/vennoot (naam, geboortedatum, adres) " wordt "Handelsregister KvK > de gegevens vermeld op https://www.kvk.nl/producten-bestellen/kvk-dataservice/ dienen te kunnen worden verwerkt in de Oplossing".
----	--------------------------	---	--

38	Bijlage XII PvE - Eis 17	Geldt het vastleggen van een relatierichting voor alle genoemde combinaties, of uitsluitend voor relaties waarbij een richting inhoudelijk betekenis heeft? Volstaat bij overige relaties een wederzijds zichtbare koppeling zonder richting?	Het vastleggen van een relatierichting geldt uitsluitend voor relaties waarbij een richting inhoudelijk betekenis heeft. Bij overige relaties volstaat een wederzijds zichtbare koppeling zonder richting.
39	Bijlage XII PvE - Eis 17	In eis 17 wordt gevraagd om entiteiten, aanmeldingen, signalen en casussen over en weer te kunnen koppelen, met vermelding van de (richting van) de relatie. Kunt u toelichten wat u onder 'richting' verstaat bij een relatie tussen twee aanmeldingen of signalen en dit illustreren met een concreet praktijkvoorbeeld?	Opdrachtgever herformuleert eis 17: De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om op elk moment in het proces relaties vast te leggen tussen signalen, aanmeldingen, casussen en entiteiten. Hierbij kunnen signalen en aanmeldingen aan casussen worden gekoppeld, casussen onderling worden gekoppeld en entiteiten aan signalen, aanmeldingen en casussen worden gekoppeld. Per relatie kan de richting van de relatie worden vastgelegd.

40	Bijlage XII PvE - Eis 4	Kunt u aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten welke conditionele workflow u met eis 4 voor ogen heeft? Moeten uitsluitend vervolgstappen, taken of schermen worden getoond op basis van eerder ingevoerde gegevens, of moeten ook procesfasen automatisch worden overgeslagen, gestart of beëindigd? Moet de Opdrachtgever deze voorwaarden zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier kunnen configureren? Zo ja, welke voorwaarden, acties en combinaties moeten minimaal worden ondersteund? Kunt u tevens aangeven op welke wijze en aan de hand van welk scenario de werking van deze eis tijdens de demonstratie of verificatie wordt getoetst?	Bij verschillende werkprocessen is er sprake van een conditionele workflow. Zie hiervoor Bijlage III. Een aantal specifieke praktijkvoorbeelden is: - Wanneer een externe partner een RIEC signaal indient wordt deze ook "lokaal doorlopen". Binnen de Lokale aanpak ondermijning kunnen processtappen / beslismomenten worden overgeslagen. - Bestuurlijk handhaven: De overtreding en situatie zijn van invloed op de wetsrelatie. De wetsrelatie bepaalt welke middelen ingezet kunnen worden en welke processtappen daarvoor moeten worden doorlopen. Dat betekent dat zowel vervolgstappen, gegevensvelden, taken of schermen worden getoond op basis van eerder ingevoerde gegevens, maar ook dat processtappen-/fasen automatisch moeten kunnen worden overgeslagen, gestart of beëindigd. Daarnaast moet de Opdrachtgever deze voorwaarden zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier kunnen configureren. De werking van deze eis wordt tijdens de demonstratie van het werkproces bestuurlijk handhaven openbare orde getoetst.
----	-------------------------	--	---

41	Prijzenblad OOV - Vergelijkingsprijs	Indien de huidige leverancier inschrijft op deze aanbesteding, hoeft deze naar verwachting geen of aanzienlijk minder migratiekosten in zijn inschrijfprijs op te nemen. Dit kan leiden tot een prijsvoordeel ten opzichte van andere inschrijvers, die deze kosten wel moeten maken. Hoe waarborgt de aanbestedende dienst in de beoordeling een gelijk speelveld tussen de huidige leverancier en overige inschrijvers?	Aanbestedende dienst waarborgt een gelijk speelveld door alle inschrijvers te toetsen op basis van objectieve, transparante en non-discriminatoire criteria, zonder dat zij gehouden is het natuurlijke voordeel van de zittende leverancier volledig te neutraliseren. Volgens vaste Europese en nationale rechtspraak (waaronder het Wienstromen-arrest) is het inherent aan aanbestedingsprocedures dat een zittende leverancier een feitelijke voorsprong kan hebben. De Aanbestedende dienst hoeft dit marktvoordeel niet kunstmatig te compenseren.
42	Prijzenblad OOV - Vergelijkingsprijs	De vergelijkingsprijs is gebaseerd op de eenmalige kosten vermeerderd met 4 x de structurele jaarlijkse kosten, inclusief opties, Het BD gaat uit van een initiële looptijd van 3 jaar. Is de factor 4 in het prijzenblad correct?	Zie het antwoord op vraag 13.
43	Beschrijvend document - 3.1 punt 3	In § 3.1, punt 3 van het Beschrijvend Document staat dat de inschrijver uiterlijk bij ingangsdatum van de overeenkomst aan ALLE eisen uit de aanbestedingsdocumenten moet voldoen. Tegelijkertijd voorziet de opdracht in een implementatietraject waarin onder meer de klantspecifieke inrichting, koppelingen en gegevensmigratie moeten worden gerealiseerd, in samenwerking met de Opdrachtgever en eventuele derden. Naar ons inzicht is het daarom niet realistisch om reeds bij ingangsdatum van de overeenkomst volledige naleving van alle eisen aan de ingerichte en operationele oplossing te verlangen.	Op de ingangsdatum verwachten we dat de Opdrachtnemer garandeert dat hij aan alle eisen kan voldoen en dat wordt bij oplevering tijdens de acceptatie getoetst. De klantspecifieke inrichting van de processen, de koppelingen met EnableU en de conversie zijn onderdeel van de implementie. Zie ook het antwoord op vraag 4.

		Kunt u aangeven of er eisen zijn in het Programma van Eisen die niet als knock-out eisen gelden bij inschrijving, en maar die als uitvoeringseisen kunnen worden beschouwd die tijdens de implementatie gerealiseerd dienen te worden?	
44	Beschrijvend document - 1.2.5 Herzieningsclausules	In § 1.2.5 wordt voorzien in uitbreiding van de applicatie en dienstverlening naar andere gemeenten, gemeenschappelijke regelingen en OOV-ketenpartners, met een cumulatief financieel plafond van € 2.300.000. Om de uitvoeringsinspanning en kosten hiervan te kunnen bepalen, verzoeken wij u de volgende punten te verduidelijken: Welke maximale omvang wordt voorzien wat betreft deelnemende organisaties, afzonderlijke omgevingen, gebruikers, datavolume en aanvullende koppelingen? Hoe wordt de vergoeding voor een uitbreiding vastgesteld? Worden aanvullende inrichting, migratie, koppelingen, licenties en beheer afzonderlijk vergoed, of moeten deze geheel of gedeeltelijk in de huidige inschrijfprijs zijn inbegrepen? Kunt u bevestigen dat iedere uitbreiding vooraf wordt uitgewerkt in een afzonderlijke schriftelijke opdracht, met afspraken over scope, gegevensscheiding,	1. De uitbreiding betreft maximaal tien andere gemeenten met minder inwoners dan gemeente Zwolle en een kortere contractperiode. Gemeente Zwolle kan voor deze gemeenten werkzaamheden uitvoeren, of een aangesloten regiogemeente krijgt een eigen omgeving. Voor aantallen omgevingen, gebruikers, datavolume en aanvullende koppelingen zijn geen nadere maxima opgenomen. 2. Inrichtings-, implementatie- en consultancywerkzaamheden worden uitgevoerd tegen de geïndexeerde uurtarieven uit het Prijzenblad OOV. Per uitbreiding vindt een impactanalyse plaats en brengt Opdrachtnemer een offerte uit. 3. Voor migratie, aanvullende koppelingen, licenties en beheer zijn geen afzonderlijke prijsafspraken opgenomen. Deze nog niet geconcretiseerde kosten hoeven niet in de huidige inschrijfprijs te worden

		verantwoordelijkheden, planning, acceptatie en vergoeding? Is de Opdrachtnemer verplicht iedere uitbreiding binnen het financiële plafond te accepteren? Zo ja, welke vooraf vastgestelde voorwaarden en tarieven zijn daarbij van toepassing?	opgenomen en worden per uitbreiding bepaald en schriftelijk vastgelegd. 4. Iedere uitbreiding wordt schriftelijk vastgelegd in een addendum of wijzigingsopdracht, inclusief inhoud, gevolgen, planning en financiële consequenties. Bij een eigen omgeving moet een volledige en aantoonbare scheiding van gegevens en toegangsrechten worden gewaarborgd. 5. Gemeente Zwolle kan de beschreven uitbreiding toepassen binnen het cumulatieve financiële plafond van € 2.300.000. De aanbestedingsdocumenten bepalen niet dat Opdrachtnemer iedere uitbreiding zonder nadere overeenstemming moet uitvoeren. Iedere uitbreiding wordt uitgewerkt via een schriftelijke aanvraag, impactanalyse, offerte en schriftelijke vastlegging.
45	Beschrijvend document - 1.2.3 Opties	Wij zien dat de applicatie Khonraad in nagenoeg alle gemeenten wordt gebruikt voor de uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod. Is het de bedoeling dat onze oplossing de applicatie Khonraad vervangt? Of betreft het ondersteuning van het proces NADAT een tijdelijk huisverbod is opgelegd, aanvullend aan Khonraad?"	Wij gebruiken voor de uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod geen Khonraad. Indien de optie van het werkproces 'Tijdelijk Huisverboden' wordt afgenomen, willen we de Oplossing inzetten zonder daarnaast ook gebruik te maken van Khonraad.

46	Bijlage XII - Programma van Eisen, Eis 107 (Informatiebeveiliging - SOC 2)	U vraagt hier om een ISAE3402 type II verklaring, dat is binnen deze markt een zeer ongebruikelijke eis. Is het ook voldoende om een WPG TPM icm ISO 27001 te overleggen? Hierin wordt namelijk ook gecontroleerd of de informatiebeveiliging van de organisatie conform gestelde eisen is en alle maatregelen gedurende een periode goed heeft gefunctioneerd.	Niet akkoord. Een Wpg TPM + ISO 27001 wordt niet als gelijkwaardig aan eis 107 aangemerkt, omdat de scope van de Wpg TPM zich beperkt tot de verwerking van politiegegevens en beschikbaarheid en verwerkingsintegriteit niet worden getoetst. De assurance-verklaring moet gaan over de gehele dienst. Indien niet aan eis 107 kan worden voldaan, wordt een tot de gehele oplossing uitgebreide Wpg TPM (opzet én werking over minimaal 6 maanden, inclusief beschikbaarheid en verwerkingsintegriteit) wel geaccepteerd.
47	Bijlage XII - Eis 149	Wij leveren middels ons support portaal inzage in een groot deel van deze gegevens, zodat deze altijd inzichtelijk zijn voor onze klanten. Is het dan nog steeds noodzakelijk om al deze elementen ook in een maandelijkse rapportage op te nemen?	De gegevens die inzichtelijk zijn in een support portaal voor klanten hoeven niet nogmaals in de rapportage te worden opgenomen.
48	Bijlage XII - Eis 153	"Beschikbaarheid buiten kantoortijden: 99% (min.)" in een periode van 10 uur 21:00 tot 07:00 tegen 99% beschikbaarheid maakt dat er slechts 6 minuten window is voor onderhoud. Dat is mogelijk niet in alle gevallen voldoende. Hoe kijkt opdrachtgever daar naar? Of gelden deze percentages niet bij aangekondigd onderhoud?	Aangekondigd onderhoud wordt niet meegenomen bij de bepaling van de beschikbaarheid. Nadere afspraken over aangekondigd onderhoud worden vastgelegd in de SLA. Daarbij geldt als uitgangspunt dat aangekondigd onderhoud vooraf wordt gepland, tijdig wordt gecommuniceerd en zoveel mogelijk buiten de overeengekomen beschikbaarheidsvensters plaatsvindt. Buiten de overeengekomen onderhoudsvensters blijven de in het Programma van Eisen opgenomen beschikbaarheidseisen onverkort van toepassing.

