

Nota van Inlichtingen 1 Europese Aanbesteding Customer Identity- & Access Managementvoorziening 20241009

Inschrijver dient deze bijlage in de berichtenmodule van TenderNed te uploaden.

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord
Beschrijvend document				
1.	11	1.5, Inzet CIAM Expertise / Advisering	Kan hier iets meer context en uitleg over worden gegeven wat hiermee wordt bedoeld?	Met de eerste bullet wordt de derde-lijns support bedoeld waar onze functioneel beheerders een beroep op kunnen doen en dient onderdeel te zijn van onze SLA. Deze ondersteuning is alleen in uitzonderingsgevallen nodig, het in gebruik nemen van de API-koppeling van het CIAM-systeem dient in principe mogelijk te zijn op basis van goede documentatie en instructies voor FB en de aan te sluiten derde partij. De tweede bullet heeft betrekking op de personele inzet tijdens implementatie van de autorisatiefunctie, welke als meerwerk uitgevoerd zal worden (anders dan de implementatie van de autorisatiefunctie, die onderdeel moet zijn van de vaste prijs). Eventueel hiervoor benodigde extra rollen anders dan die uitgevraagd in het prijzenblad, mogen geen afwijkende uurtarieven hebben van de in het prijzenblad gespecificeerde rollen. De derde bullet heeft betrekking op kennisdeling vanuit de leverancier op CIAM-gebied, het produkt van de leverancier en het meedenken over de oplossing. Dit zien wij als integraal onderdeel van de SaaS-dienstverlening.
2.	39 2	5.7.5 39 – 5.7.5	Demonstratie In de Nota van Inlichtingen meldt u dat de demonstraties gepland worden op 11/11. Gezien ons team uit Nederlands en Belgische collega's bestaat, vragen we u of het mogelijk is de demonstratie, indien wij uitgekozen worden, te laten plaatsvinden op 12/11 gezien 11/11 een wettelijke feestdag in België is. Alvast bedankt om dit in overweging te nemen.	De KB zal een tijdslot voor een eventuele demo toevoegen op dinsdagochtend 12 november.
3.			Is het mogelijk om diensten op afstand te leveren?	Ja, dit is toegestaan, mits er wel de mogelijkheid is 1 keer per jaar deel te nemen aan een fysieke ontmoeting in Den-Haag van de teamleden van de KB.
4.			Is het mogelijk om de diensten van nearshore (EU buitenland) offshore (derde land) te leveren?	Het toestaan van Nearshore is inherent aan het feit dat dit een Europese aanbesteding betreft. Offshore is gezien de aard van het systeem (klantdata) en de daarbij geldende AVG-wetgeving ongewenst. Inzet van medewerkers van de leverancier in derde landen is wel toegestaan.
5.			Moet een vaste prijs of tijd en materiaal worden aangeboden?	Zie bijlage I Prijzenblad voor de verschillende prijscomponenten, waarbij is aangegeven of dit eenmalige kosten zijn tegen een vaste prijs (onderdeel A), variabele terugkerende kosten (onderdeel B) of variabele meerwerkkosten (onderdeel C).
Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen				
6.		E1.4 & E1.5:	In de meeste gevallen worden klantgegevens opgeslagen in een CRM. Het	De KB streeft naar dataminimalisatie en daarom wordt geen gebruik gemaakt van een CRM-systeem. Om die reden wil de KB dan

**Nota van Inlichtingen 1 Europese Aanbesteding Customer Identity- & Access
Managementvoorziening 20241009**

			CIAM-systeem is in staat om de koppeling te maken tussen het gebruikersaccount in het CIAM-systeem en de klantgegevens in het CRM (Meestal via een ID). Ziet KB dat ook zo?	ook niet meer dan 2 systemen gebruiken voor de registratie van klantgegevens: een CIAM en een abonnementenbeheersysteem. Zie ook bijlage K voor de architectuurtekeningen.
7.		E2.6:	Wat bedoelt KB met "pre omgeving"?	Er staat geen 'pre omgeving', er staat 'per omgeving', dwz dat voor iedere omgeving (zijnde Test-, Acceptatie- en Productie-omgeving) de vervaltijd van het activatiemechanisme afzonderlijk te configureren is.
8.		E5E.4:	In de meeste gevallen worden GDPR-gerelateerde acties zoals het verwijderen van gebruikersgegevens na een bepaalde periode getriggert door externe systemen. Dit omdat klantgegevens niet alleen in het CIAM-systeem kunnen worden bewaard, maar ook in de CRM- of marketingtool, enz. Hoe ziet KB dit?	Een trigger voor gegevensverwijdering moet zowel uit het CIAM-systeem zelf kunnen komen (bijvoorbeeld na 24 maanden niet inloggen) als vanuit het abonnementenbeheersysteem.
Bijlage B2. Programma van Eisen				
9.		W3A.2:	Kan KB gedetailleerder uitleggen waarom een applicatie kan worden uitgezonderd van het SSO-domein?	De standaarden bevatten de mogelijkheid om een applicatie uit te sluiten van SSO (forceAuthn=true bij SAML en prompt=login bij OIDC) en hoewel de KB daar momenteel geen gebruik van maakt, wil het deze optie in de toekomst mogelijk wel gebruiken.
Bijlage J. Programma van Wensen				
10.		W6C.1	Kunt u specificeren welke applicaties hier van belang zijn?	Het betreft applicaties, waarop gebruikers via het CIAM-systeem inloggen. Het is de wens als KB zelfstandig applicaties op het CIAM-systeem aan te kunnen sluiten op basis van SAML of OpenID Connect.