

Nota van Inlichtingen 2 betreffende **“Provinciale Producten Catalogus”** d.d. **11 juni 2025**

Onderstaand treft u de ontvangen vragen aan m.b.t. bovengenoemde aanbesteding en de daarbij door geformuleerde antwoorden. De vragen zijn geanonimiseerd en direct overgenomen van de stellers en niet geordend. BIJ12 verzoekt u deze antwoorden als uitgangspunt te nemen bij het opstellen van uw Inschrijving, m.n. ook wanneer deze afwijken van het eerder gestelde in de Aanbestedingsdocumenten.

Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	Nota van Inlichtingen 1, vraag 14	Wat wordt in de SLA (paragraaf 2.10) exact bedoeld met wijzigingsverzoeken? Volgens de SLA dienen deze verzoeken binnen 7 dagen gerealiseerd te zijn. Echter, in het antwoord op vraag 14 in de Nvl stelt BIJ12 dat “de intentie van de eis is dat oplossing geen maatwerkproduct is, maar breed in de markt wordt gebruikt.” De eis dat wijzigingsverzoeken binnen 7 dagen gerealiseerd dienen te zijn is daarmee niet reëel. Doorontwikkeling van producten die breed in de markt worden gebruikt, dient te worden afgestemd in het belang van alle klanten. Een wijzigingsverzoek van één klant kan niet leiden tot een verplichte aanpassing van de oplossing als deze niet ook het belang van alle andere klanten dient. Is BIJ12 het ermee eens om deze eis te laten vervallen indien opdrachtnemer in het in te dienen plan van aanpak duidelijk maakt hoe wijzigingsverzoeken worden geanalyseerd in het belang van alle klanten en hoe de prioritering plaatsvindt op de ontwikkel roadmap?	Opdrachtgever is bereid zich te conformeren aan de SLA (waaronder de reactie- en doorlooptijden) van de Inschrijver op voorwaarde dat alle onderdelen in Bijlage 10 - SLA zijn uitgewerkt (deze onderdelen dienen terug te komen) in de SLA van de Inschrijver. LET OP: De SLA van de Inschrijver dient bij de Inschrijving toegevoegd te worden.
69	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	Nota van Inlichtingen 1, vraag 11	Als toevoeging op het antwoord op vraag 11 in de Nvl hebben we nog een vraag over het toegangsbeleid. Betreft de eis t.a.v. Single Sign On een koppeling tussen het systeem van de provincie waar medewerkers inloggen en het systeem van de opdrachtnemer? Dus dat medewerkers die zijn ingelogd op het netwerk van de provincie, zonder opnieuw in te loggen toegang krijgen tot het systeem dat hier wordt aanbesteed? Is dit correct? Indien niet, dan ontvangen we graag verduidelijking tussen welke systemen SSO moet worden toegepast.	Dit is correct.
70	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	Nota van Inlichtingen 1, vraag 16 en 43	Op meerdere plaatsen in de Nvl refereert BIJ12 aan de fatale oplevertermijn van 1-12-2025. Wij gaan ervan uit dat de documentatie (gevraagd onder punt 35 van het PvE) ook op dat moment dient te worden opgeleverd zodat deze actueel is met de allerlaatste stand van zaken n.a.v. de ontwikkeling van het systeem. Klopt dat?	Ja, dat klopt.
71	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	NVI 1 vraag 13 - Aanbestedingslei draad 5.4 puntentoeke nning	De aanbestedende dienst heeft aangegeven dat de minimale en maximale prijs voor perceel 2 wordt bepaald op basis van de totaalprijs, bestaande uit: 1. de licentiekosten voor één jaar, 2. de implementatiekosten én 3. het fictieve bedrag voor doorontwikkeling (zoals opgenomen in het prijzenblad). Dit betekent dat de implementatiekosten, hoewel in de praktijk eenmalig en uitgesmeerd over de gehele looptijd, relatief zwaar drukken op de inschrijfprijs omdat ze volledig worden meegenomen in het eerste jaar. Hierdoor ontstaat een aanzienlijk voordeel voor de huidige leverancier, die deze kosten niet of nauwelijks hoeft te maken. Daarnaast constateren wij dat de huidige leverancier, dankzij deze minimumprijs, de jaarlijkse licentiecomponent relatief hoog moet insteken, waardoor de Total Cost of Ownership (TCO) voor de opdrachtgever uiteindelijk veel hoger uitvalt dan bij nieuwe inschrijvers. Is opdrachtgever bereid om de beoordelingsmethodiek te herzien, zodanig dat de Total Cost of Ownership (TCO) over de looptijd van de overeenkomst, bijvoorbeeld 3 of 4 jaar, bepalend is, en implementatiekosten proportioneel worden gewogen? Zo nee, dan vernemen wij graag op welke wijze de opdrachtgever borgt dat nieuwe aanbieders geen structureel prijsnadeel ondervinden ten opzichte van de zittende leverancier, en hoe dit past binnen de kaders van eerlijke mededinging en de doelstellingen van de Aanbestedingswet.	Opdrachtgever is bereid om Total Cost of Ownership (TCO) over 8 jaar op te nemen in het Prijzenblad. De TCO is nu opgenomen in het Prijzenblad. De totale som over 8 jaar wordt nu gezien als Inschrijfprijs (zie cel E11 in het aangepaste Prijzenblad). Let op: de minimum en maximumprijzen voor perceel 2 (conform p.40 Aanbestedingsleidraad) worden dan ook vermenigvuldigd met 8: - Het minimumtarief is: € 400.000 excl. btw - Het maximumtarief is: € 582.400 excl. btw

72	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	NVI 1 vraag 24 - SLA (2.5 Onderhoud)	Inschrijver levert haar oplossingen als volwaardige SaaS-dienst en past al jaren het Agile Scrum framework toe in combinatie met continuous deployment (continue uitlevering). Deze werkwijze stelt ons in staat kleine incrementele updates met minimale impact door te voeren, wat resulteert in hogere veiligheid, snellere bugfixes, kortere releasecycli en minimale verstoringen voor eindgebruikers. In SLA-paragraaf 2.5 (Onderhoud) constateren wij dat updates uitsluitend binnen een vast maandvenster mogen worden uitgevoerd (elke eerste donderdag van de maand van 21:00–06:00). Deze inrichting past niet bij de aard van moderne SaaS-dienstverlening, waarbij onderhoud cyclisch, geautomatiseerd en risicogestuurd plaatsvindt. In dit model blijft de leverancier volledig verantwoordelijk voor testen, releasemanagement en communicatie, hetgeen jaarlijks wordt getoetst via DigiD TPM en ISO 27001. In vraag 14 van de eerste Nota van Inlichtingen heeft opdrachtgever zelf aangegeven dat de oplossing “geen maatwerkproduct is, maar breed in de markt wordt gebruikt.” De door inschrijver gehanteerde aanpak is volledig in lijn met dit uitgangspunt en sluit aan op marktconforme SaaS. Is opdrachtgever bereid om SaaS-aanbieders toe te staan hun eigen onderhoudsproces te volgen, mits dit aantoonbaar leidt tot voordelen als hogere uptime, snellere probleemoplossing, betere beveiliging en minimale verstoring voor gebruikers? Zo nee, dan verzoeken wij u te onderbouwen welk concreet risico u ziet bij het volgen van deze aanpak, en hoe dit risico zwaarder weegt dan het naleven van de geldende normen (waaronder de BIO, ISO 27001 en het TPM), én hoe dit te verenigen is met de eerder benoemde wens om géén maatwerkoplossingen te hanteren.	Opdrachtgever is bereid om het onderhoudsproces van de Inschrijver te volgen, mits deze bij Inschrijving en gedurende uitvoering van de overeenkomst voldoet aan de BIO, ISO 27001, AVG en NIS2/Cbw eisen. Het onderhoudsproces dient ISO 27001 gecertificeerd zijn. M.a.w. deze moet ook in de verklaring van toepasselijkheid zijn vermeld.
73	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	NVI 1 vraag 24 - SLA (2.6 Informatiebeveiligingsbeheer)	Inschrijver levert haar oplossing als volwaardige SaaS-dienst en voldoet aantoonbaar aan de geldende normen voor informatiebeveiliging en patchmanagement, waaronder ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en het Third Party Memorandum (TPM) in het kader van het DigiD-assessment. Binnen deze kaders hanteert inschrijver een risicogestuurde en grotendeels geautomatiseerde aanpak voor patchmanagement. Beveiligingspatches worden — afhankelijk van urgentie — direct of binnen vooraf gedefinieerde termijnen uitgerold via een CI/CD-proces, terwijl minder kritieke updates cyclisch worden ingepland. Deze aanpak leidt tot snelle respons op kwetsbaarheden, minimale impact voor eindgebruikers en een aantoonbaar veilige werkwijze, volledig conform geldende normen. In het antwoord op vraag 14 van Nvl1 heeft opdrachtgever aangegeven dat de intentie van de eisen is dat de oplossing “geen maatwerkproduct is, maar breed in de markt wordt gebruikt.” De patchstrategie van inschrijver is exact op deze marktbenadering gebaseerd: gestandaardiseerd, breed inzetbaar, schaalbaar en onderbouwd met onafhankelijke assurance. Is opdrachtgever bereid het patchmanagementproces van inschrijver te volgen, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde eisen uit ISO 27001, NIS2 en de BIO, en rekening wordt gehouden met het multitenant en gestandaardiseerd karakter van SaaS? Zo nee, dan verzoeken wij u te onderbouwen welk concreet risico aanleiding geeft om af te wijken van deze marktconforme aanpak, en hoe deze afwijking te rijmen valt met zowel het proportionaliteitsbeginsel als de	Opdrachtgever is bereid om het patchmanagementproces van de Inschrijver te volgen, mits deze bij Inschrijving en gedurende uitvoering van de overeenkomst voldoet aan de BIO, ISO 27001, AVG en NIS2/Cbw eisen. Het patchmanagementproces dient ISO 27001 gecertificeerd zijn. M.a.w. deze moet ook in de verklaring van toepasselijkheid zijn vermeld.

			eerder uitgesproken wens om maatwerkoplossingen te vermijden.	
74	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	NVI 1 vraag 24 - SLA (2.7 Incidenten)	Inschrijver levert haar SaaS-dienstverlening aan meer dan 70 overheden via een uniform SLA-model, afgestemd op onze gestandaardiseerde processen in TOPdesk, de gebruikerscommunity en jaarlijkse toetsing via DigiD TPM en ISO-certificeringen. De door opdrachtgever voorgestelde herstel- en reactietijden voor P3-incidenten (waaronder: “Diensten werken niet volgens specificatie”) zijn echter zeer strikt gedefinieerd. De gehanteerde dekkinggraad (90% binnen 3 werkdagen en 99,9% binnen 5 werkdagen) impliceert dat relatief lichte issues met korte doorlooptijden moeten worden opgelost, ongeacht impact of context. Deze benadering is disproportioneel voor SaaS-diensten, waarin standaardisatie van prioritering en serviceniveaus juist essentieel is voor beheersbaarheid, schaalbaarheid en kostenefficiëntie. Inschrijver werkt met een bewezen model waarin tickets worden geclassificeerd op basis van impact en urgentie, afgestemd op het multitenant karakter van de dienstverlening. In antwoord op vraag 14 in Nvl1 heeft opdrachtgever aangegeven dat de intentie van de eisen is dat “de oplossing geen maatwerkproduct is, maar breed in de markt wordt gebruikt.” De voorgestelde SLA-systematiek met klantspecifieke tijdslijnen en hoge dekkingpercentages voor lage prioriteiten, is daarmee moeilijk verenigbaar. Is opdrachtgever bereid de prioriteitsclassificatie en bijbehorende serviceniveaus van inschrijver als uitgangspunt te hanteren, waarbij ruimte is voor gezamenlijke invulling van klantspecifieke afspraken binnen een DAP na gunning? Zo nee, dan verzoeken wij u gemotiveerd aan te tonen welk concreet risico voortvloeit uit het volgen van het uniforme SaaS-servicemodel van inschrijver, en hoe deze afwijking zich verhoudt tot zowel het proportionaliteitsbeginsel (artikel 1.10 Aanbestedingswet en paragraaf 3.9 Gids Proportionaliteit) als tot uw eigen uitgangspunt om maatwerk te vermijden.	Zie antwoord vraag 68.
75	Technische oplossing Provinciale Producten Catalogus	NVI 1 vraag 24 - SLA (2.10 Wijzigingsverzoeken)	Inschrijver levert haar SaaS-dienst als gestandaardiseerde cloudoplossing, waarbij alle ruim 70 aangesloten overheidsorganisaties gebruikmaken van één centrale omgeving en dezelfde softwareversie. Binnen dit model is het niet werkbaar om individuele RFC's op klantniveau te beoordelen en af te handelen binnen vooraf bepaalde, rigide tijdlijnen. In plaats daarvan werkt inschrijver met een communitymodel waarin wijzigingsverzoeken gezamenlijk worden ingebracht, besproken en beoordeeld op toegevoegde waarde. Relevante RFC's worden via de centrale roadmap en releasetrajecten ingepland en centraal uitgerold, met oog voor security, privacy en compliance (ISO 27001, TPM DigiD). Deze aanpak versnelt innovatie, voorkomt fragmentatie van functionaliteit en ondersteuning, en sluit naadloos aan op de SaaS-principes van schaalbaarheid en uniformiteit. In antwoord op vraag 14 in de eerste Nvl-ronde gaf opdrachtgever aan dat de intentie van de eis is “dat de oplossing geen maatwerkproduct is, maar breed in de markt wordt gebruikt.” De voorgestelde inrichting in	Zie antwoord vraag 68.

		Bijlage 10, met een strikt per-klant gebaseerd RFC-regime, lijkt hiermee echter in strijd, omdat het leidt tot onwerkbare variatie, extra beheerslast en verstoring van het uniforme SaaS-model. Is opdrachtgever bereid om aan te sluiten bij het community-gedreven wijzigingsproces van inschrijver, waarin collectieve belangen, gezamenlijke roadmapsturing en centrale releases leidend zijn, mits voldaan wordt aan kaders van transparantie en klanttevredenheid? Zo nee, dan verzoeken wij u te onderbouwen waarom in dit geval wordt afgeweken van een marktconforme SaaS-aanpak, en hoe deze afwijking zich verhoudt tot de eigen eis om maatwerk te vermijden, alsmede tot het proportionaliteitsbeginsel en de uitvoerbaarheid van de overeenkomst.	
--	--	---	--