

Europees openbare aanbesteding Klantportaal t.b.v. E-dienstverlening

Casenummer: C2357405

Nota van Inlichtingen Ronde 2

Datum:

4 september 2025

Casenummer:

C2357405

Deze Nota van Inlichtingen volgt op basis van paragraaf 2.4.1 van het beschrijvend document, gepubliceerd onder C2357405 van 11 juli 2025. Deze Nota van Inlichtingen geldt als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten.

Van alle verzoeken om nadere informatie, worden de vragen en antwoorden geanonimiseerd aan alle inschrijvers door een Nota van Inlichtingen verstrekt.



Ref. Nr.	Onderwerp	Mededeling
M2	Wijziging beoordelingskader prijs	Naar aanleiding van de vragen over de prijsvorming heeft de provincie moeten constateren dat het beoordelingskader op de implementatiekosten zijn gericht in tegenspraak met de voorgaande tekst. Het beoordelingskader is aangepast op de beoordeling van de volledige inschrijfprijs, zoals bedoeld. Zie het aangepaste beschrijvend document die is toegevoegd aan deze nota.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113	NVI 1 - 33	Kunt u bevestigen dat er sprake is van één centrale ESB die als enig koppelvlak fungeert voor het klantportaal, en dat alle communicatie met achterliggende systemen uitsluitend via deze ESB verloopt? Indien dit niet het geval is, kunt u dan expliciet aangeven hoeveel ESB's of aanvullende koppelingen benodigd zijn en hoe deze in de scope van de opdracht worden meegenomen, zodat leveranciers hun aanbidding hier correct op kunnen afstemmen?	Voor alle koppelingen met de back-end systemen is er 1 ESB waarop gekoppeld wordt. Voor de Signicat intergratie wordt rechtstreeks met Signicat gekoppeld.
114	NVI 1 – 19	Kunt u bevestigen dat leveranciers uitsluitend verplicht zijn een antwoord te geven bij de wensen (Should have) in het Programma van Eisen en Wensen, en dat het invullen van kolom O bij eisen (Must have/Knock-outs) optioneel is? Dit voorkomt interpretatieverschillen en waarborgt een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.	Correct.

115	NVI 1 - 33	Bent u het met ons eens dat, in geval van twijfel, de verantwoordelijkheid van de leverancier is het correct ontvangen, versturen en verwerken van het berichtenverkeer? En dat verwerking in de gekoppelde applicatie buiten de invloedssfeer van de leverancier ligt?	Correct.
116	NVI 76	Kan de Provincie bevestigen dat het beschikbaar stellen van een beveiligde logging-endpoint of API, zodat de SOC de logging zelfstandig kan ophalen, gelijkwaardig wordt beoordeeld aan log forwarding en dus eveneens positief wordt meegenomen in de puntentoekenning? Deze invulling sluit aan bij gangbare SIEM-architecturen en borgt dat de Provincie zelf de regie houdt over de integratie met haar SOC.	Nee, bij de provincie wordt gebruik gemaakt van Azure Sentinel in combinatie met een Azure Log Analytics workspace. Logging dient aangeleverd te worden aan deze workspace, er is geen haal functionaliteit beschikbaar binnen de provincie.
117	Gewijzigd Beschrijvend document, paragraaf 4.1.1 Subgunningscriterium 1: Borging van succesvolle uitvoering	U vraagt aan de hand van een of meer concrete voorbeelden hoe Inschrijver eerder klantportalen heeft ontwikkeld en ingezet ter ondersteuning van het volledige subsidieproces – van aanvraag tot en met vaststelling. In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document geeft u aan dat de leverancier van het klantportaal niet het zaaksysteem of workflow systeem levert. Inschrijver koppelt het klantportaal via uw ESB met de backoffice applicaties zoals Corsa en SAP. De vaststelling van de subsidieaanvraag wordt afgehandeld in SAP. Dit is buiten scope van deze opdracht en hier heeft leverancier geen invloed op. Hoe dient Inschrijver de vraag 'van aanvraag tot en met vaststelling' te beantwoorden in GU1?	U dient deze vraag te beantwoorden in het kader van de opdracht die aan u wordt verleend bij gunning. De delen van dit proces die niet bij opdrachtnemer ligt maar bij de Provincie kunt u daarom achterwege laten. U dient zich te richten op de scope van onderhavige opdracht.

118	Vraag 106 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 13.2)	Het is hoogst ongebruikelijk dat een leverancier de volledige auditkosten moet vergoeden van een audit die opdrachtgever initieert. Inschrijver acht het niet proportioneel dat zij de volledige auditkosten dient te vergoeden. Inschrijver verzoekt u dit artikel zodanig aan te passen zodat uitsluitend de kosten die gemoeid zijn met het oplossen van het gebrek naar aanleiding van de audit ten laste komen van leverancier. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord, maar merkt het volgende op. De Provincie zal slechts in uitzonderlijke gevallen en niet op onredelijke gronden een beroep doen op deze bepaling. Inschrijver mag er vanuit gaan dat wanneer de Provincie een audit laat uitvoeren dat de audit niet verder gaat dan noodzakelijk onder de gegeven omstandigheden. Bij een dergelijke afweging neemt de Provincie onder andere het proportionaliteitsbeginsel in acht als ook de belangen van opdrachtnemer.
119	Vraag 43 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 76.1)	Gegadigde is van mening dat de ontbinding niet (steeds) in verhouding staat tot het daaruit voortvloeiende gevolg. Het is logischer om hierover concrete afspraken te maken in de SLA per service level. Indien hiermee niet ingestemd wordt, graag een gemotiveerde toelichting.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord. De Provincie zal slechts in uitzonderlijke gevallen en niet op onredelijke gronden een beroep doen op haar recht op ontbinding. Ingeval van een voornemen tot ontbinding neemt de Provincie zowel onder andere het proportionaliteitsbeginsel als ook de belangen van opdrachtnemer mee in haar afweging.
120	Vraag 46 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 59.6)	Graag gemotiveerd toelichten waarom Opdrachtnemer gehouden wordt aan garantieverplichtingen als er door de Provincie of een derde gebreken zijn verholpen. Gegadigde verzoekt het volgende (niet meer dan redelijke) toe te voegen aan dit artikel: "De opdrachtnemer staat niet in voor gebreken die het gevolg zijn van herstellingen, onderhoud of wijzigingen uitgevoerd door de opdrachtgever of door derden, tenzij deze herstellingen of wijzigingen hebben plaatsgevonden omdat de opdrachtnemer, na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, niet of niet tijdig tot herstel is overgegaan"	De Provincie wijst het verzoek af. Art. 59.6 ARBIT 2022 voorziet in een situatie dat opdrachtnemer geconstateerde gebreken aan maatwerkapparatuur binnen een daartoe door opdrachtgever gestelde redelijke termijn herstelt. Wanneer opdrachtnemer daar niet aan voldoet, mag opdrachtgever - voor rekening van opdrachtnemer - het gebrek hetzij zelf herstellen hetzij door een derde laten herstellen. Dit laatste doet niets af aan de (oorspronkelijk) overeengekomen verplichtingen van opdrachtnemer mbt de maatwerkprogrammatuur, aangezien het herstel door opdrachtgever of derde juist het gevolg is van het feit dat

			opdrachtnemer in gebreke is gebleven in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen.
121	Vraag 48 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 30.3)	"Het standpunt van de Provincie is te algemeen geformuleerd en creëert onevenredige discretionaire macht waarbij zelfs fusie met kredietwaardige partij dezelfde ontbindingsgrond oplevert als faillissement. Bij rechttopvolging gaan verplichtingen automatisch over op vaak kredietwaardige partijen. Voorstel beperking: ""Deze bevoegdheid geldt niet ingeval van fusies of overnames indien rechttopvolger aantoonbaar kredietwaardiger is dan oorspronkelijke Wederpartij."" Dit behoudt bescherming tegen risico's maar voorkomt willekeurige ontbinding bij gezonde transacties."	De Provincie accepteert het voorstel niet. De Provincie zal slechts in uitzonderlijke gevallen, enkel op redelijke gronden en na een zorgvuldige belangenafweging een beroep op deze bepaling doen. U kunt hierbij denken aan fusies met buitenlandse partijen die niet voldoen aan gestelde eisen binnen de aanbesteding zoals Russische betrokkenheid.

122	Vraag 49 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 26.4, c))	Kan er minstens akkoord gegaan worden met een aansprakelijkheidsbeperking op claims van derden (tot 1.250.000 euro per gebeurtenis en 2.500.000 euro per jaar), met verduidelijking dat de beperking niet geldt voor boetes of sancties die worden opgelegd door een toezichthoudende autoriteit en die rechtstreeks gevolg zijn van toerekenbaar handelen of nalaten door de Opdrachtnemer.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord. In art. 26, 2e en 3e lid, ARBIT 2022 wordt de aansprakelijkheid voor vergoeding van schade in hoogte beperkt. Lid 4 van hetzelfde artikel bepaalt dat deze beperking van aansprakelijkheid niet geldt in een aantal specifiek genoemde gevallen. Het vorenstaande neemt niet weg dat de beperkingen en matigingsbevoegdheden in het Burgerlijk Wetboek onverkort van toepassing blijven.
123	Vraag 50 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 26.3)	Gelet op het feit dat een jaarlijks maximumbedrag ontbreekt, wordt het overeengekomen plafond van 4x de vergoeding feitelijk ondergraven. Bij meerdere gebeurtenissen kan de aansprakelijkheid onbeperkt oplopen. Gegadigde verzoekt dan ook om een redelijke jaarlimiet op te nemen. Dit waarborgt dat de aansprakelijkheid beheersbaar blijft, zonder dat de belangen van de Provincie ondermijnt worden. Indien hiermee niet ingestemd wordt, graag een gemotiveerde toelichting.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord. Zie ook antwoord op vraag 122 voor toelichting op de systematiek van aansprakelijkheid. De Provincie wenst hieraan vast te houden.
124	Vraag 51 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 26.1)	Is de aanname van gegadigde correct dat het voorstel (max. 3 gebeurtenissen per jaar) inhoudt dat de aansprakelijkheid maximaal 3.750.000 per jaar bedraagt?	Zie het antwoord op vraag 122.

125	Vraag 52 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 26.1)	Gegadigde acht de onbeperkte aansprakelijkheid voor indirecte schade niet proportioneel. Indirecte schade kan veelvoud van de contractwaarde bedragen en is vaak onvoorzienbaar. Gegadigde verzoekt de Provincie om een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade, minstens een beperking tot een bepaald maximumbedrag. Indien de Provincie haar standpunthandhaaft verzoekt Gegadigde om een gemotiveerde toelichting.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord. Zie antwoord op vraag 122 voor toelichting op de systematiek van aansprakelijkheid. De Provincie wenst de aansprakelijkheid ook niet qua soort te beperken tot enkel directe schade. De Provincie sluit voor de definitie van schade aan bij het schadebegrip, zoals opgenomen in art. 6:95 e.v. BW.
126	Vraag 53 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 26.1)	Gegadigde acht het standpunt van de Provincie onredelijk. Fatale termijnen zijn onevenredig streng voor complexe dienstverlening. Bij IT dienstverlening kunnen problemen vaak snel worden hersteld, maar zonder ingebrekestelling ontstaat direct verzuim. Alternatief voorstel: "Tenzij sprake is van opzet of grove schuld, wordt altijd een herstelperiode van minimaal 10 werkdagen gegund." Dit voorkomt verzuimen die makkelijk herstelbaar zijn.	De Provincie gaat hier niet mee akkoord. In art. 1 lid 8 ARBIT 2022 is Fatale termijn gedefinieerd als <i>'een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn</i> bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.' Opdrachtnemer heeft namelijk ook invloed bij het bepalen of een termijn al dan niet als Fatale termijn wordt aangemerkt.
127	Vraag 54 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 23)	Gegadigde acht het onredelijk dat er voorafgaande toestemming vereist is voor gelieerde ondernemingen en verzoekt de Provincie haar standpunt te herzien, en bij gebreke daaraan, haar standpunt te motiveren.	De Provincie herzielt haar standpunt niet. Via de toestemming heeft de Provincie de gelegenheid om te kunnen beoordelen of de derde voldoet aan bepaalde eisen (bv geschiktheidseisen) die in de aanbesteding zijn opgenomen. Daarnaast kan eventuele overdracht van rechten en verplichtingen aanbestedingsrechtelijk consequenties hebben die de Provincie vooraf wenst te beoordelen.

128	Vraag 55 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 17.5)	Gegadigde merkt op dat de door de Provincie voorgestelde aanpassing (m.n. een bijkomende schadevergoeding van 1.000 EUR per dag dat de schending voortduurt) een risico inhoudt. Het is immers inherent aan het schenden van geheimhoudingsplicht dat dit niet ongedaan gemaakt kan worden. Derhalve is een boete per dag dat de schending voortduurt allesbehalve wenselijk. Om die reden verzoekt gegadigde om de boete alsnog te beperken tot een maximumplafond.	De Provincie honoreert uw verzoek. De bijkomende schadevergoeding wordt gemaximaliseerd tot €25.000,-. De Provincie zal slechts in uitzonderlijke gevallen en niet op onredelijke gronden een beroep doen op deze bepaling. In voorkomend geval zal de Provincie de toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemen, als ook de belangen van opdrachtnemer.
129	Vraag 57 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 12.3)	Gegadigde verzoekt om de door de Provincie opgeworpen uitzondering toe te voegen in de overeenkomst als volgt: “De garantie is niet van toepassing op de back-endsystemen van de Opdrachtgever, noch op wijzigingen die de Opdrachtgever doorvoert aan eigen systemen.”	De Provincie honoreert het verzoek. De garantie is niet van toepassing op de back-endsystemen van de Opdrachtgever, noch op wijzigingen die de Opdrachtgever doorvoert aan eigen systemen.
130	Vraag 58 NVI (Bijlage A; Arbit 2023; Artikel 8.7)	Gegadigde wenst op te merken dat zij geen invloed heeft op wat een derde doet. Wanneer een derde stelt dat er sprake is van een vordering, betekent dat niet dat er ook daadwerkelijk een rechtsgrond bestaat voor die vordering. Gegadigde verzoekt de Provincie daarom haar antwoord te herzien, minstens een nuance toe te voegen dat er enkel tot ontbinding kan worden overgegaan indien er minstens voldoende aanwijzingen zijn dat de gestelde inbreuk reëel en ernstig is. Hierdoor behoudt de Provincie ruimte om op te treden bij risico's en wordt gegadigde beschermd tegen beëindiging op basis van ongegronde claims van derden.	De Provincie merkt op dat zij slechts in uitzonderlijke gevallen en niet op onredelijke gronden een beroep zal doen op deze bepaling. In voorkomend geval zal de Provincie bij haar beoordeling o.a. proportionaliteit en zorgvuldigheid betrekken, als ook de belangen van opdrachtnemer. De Provincie wil nogmaals benadrukken dat met ontbinding niet lichtzinnig wordt om gegaan, immers helpt dit de Provincie niet bij de uitvoering van de opdracht. De Provincie nuanceert haar antwoord op vraag 58 als volgt: Onder de aangegeven omstandigheden kan de Provincie tot ontbinding besluiten indien er voldoende aanwijzingen zijn dat de gestelde inbreuk reëel en ernstig is.

131	Vraag 61 NVI (Bijlage A; Arbit 2022; Artikel 8.2)	De Provincie gaf aan akkoord te zijn met schrapping of aanpassing van de eerste zin van dit artikel, doch er werd geen aanpassing doorgevoerd. Kan de opdrachtgever bevestigen de eerste zin van dit artikel te verwijderen?	Akkoord.
132	Vraag 64 NVI (Bijlage F; Verwerkersovereenkomst; Artikel 10.4)	Akkoord met de voorgestelde aanpassing: het is redelijk dat het boetebeding wordt gelimiteerd tot een maximumbedrag gelijk aan de waarde van de opdracht. Dit zorgt voor een evenwichtige en proportionele aansprakelijkheid tussen partijen.	Akkoord van inschrijver met de voorgestelde aanpassing is genoteerd en verwerkt in de verwerkersovereenkomst.
133	Vraag 66 (Bijlage F; Verwerkersovereenkomst; Artikel 8.5)	De Verwerker verleent bijstand aan de verwerkingsverantwoordelijke bij het doen nakomen van de verplichting om een DPIA uit te voeren. Deze verplichting heeft betrekking op redelijke en proportionele bijstand. Om te vermijden dat de verwerker onbeperkt kosten of buitengewone inspanning moet dragen, stelt Gegadigde voor om te verduidelijken dat de verwerker enkel kosten draagt die verbonden zijn aan redelijke inspanningen bij het uitvoeren van de DPIA. Gegadigde stelt voor om de laatste zin te vervangen als volgt: "De verwerker draagt de kosten die verbonden zijn aan de redelijke en proportionele inspanningen voor de medewerking aan de gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Indien de verwerkingsverantwoordelijke bijkomende of buitengewone inspanningen verlangt die redelijkerwijs buiten de normale verplichtingen van de verwerker vallen, zullen partijen voorafgaand in overleg treden over de voorwaarden en een passende vergoeding."	Niet akkoord, medewerking aan een DPIA is een wettelijke verplichting conform artikel 28 lid 3 sub f en h AVG. De voorgestelde bepaling doet geen recht aan voornoemd artikel. Iedere vorm van bijstand en inlichtingen zijn benodigd voor het nakomen van onze verplichting als verwerkingsverantwoordelijke. Waar nodig vormt de relevante wet- en regelgeving en jurisprudentie de norm van welke inlichtingen en bijstand redelijkerwijs vereist mag worden van een verwerker.
134	Vraag 21 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 13.1)	De Provincie bevestigt dat de audits zullen plaatsvinden onder geheimhouding en dat gevoelige bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer adequaat wordt beschermd. Gegadigde verzoekt om dit uitdrukkelijk op te nemen in de overeenkomst.	Akkoord, dit wordt aangevuld in de overeenkomst zoals toegevoegd bij deze nota.

135	Vraag 67 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 10.6)	Gegadigde begrijpt de bekommernis van de Provincie omtrent de administratieve belasting, doch wilt benadrukken dat huidige bepaling ertoe kan leiden dat ook het niet-betwiste gedeelte van een factuur onbetaald blijft, hetgeen disproportioneel is en gegadigde onevenredig treft. Het voorstel beoogt enkel te verduidelijken dat de Provincie het onbetwiste gedeelte tijdig voldoet, terwijl het betwiste gedeelte in overleg kan worden behandeld. Daarom stelt Gegadigde voor volgende zin toe te voegen: "Het ontbetwiste gedeelte van de factuur wordt door de Provincie tijdig voldaan."	De Provincie komt opdrachtnemer als volgt tegemoet. Art. 10 lid 6 van de Overeenkomst wordt aangevuld met: Het niet-betwiste deel van de factuur wordt door de Provincie tijdig voldaan, tenzij het betwiste deel naar het oordeel van de Provincie een onlosmakelijk en wezenlijk onderdeel vormt van de prestatie waar de factuur betrekking op heeft.
136	Vraag 69 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 8.4)	In het antwoord van de Provincie wordt vermeld (radnummer 69 NVI 1e ronde) "gebreken in de back-endsystemen zijn zijn toerekenbaar aan de leverancier". Mag gegadigde ervan uitgaan dat deze zin een typfout bevat? Kan u bevestigen (en als zodanig opnemen in de overeenkomst) dat gebreken in de back-endsystemen niet toerekenbaar zijn aan de Provincie?	De Provincie gaat ervan uit dat de vraag van vraagsteller eveneens onbedoeld een omissie bevat. Voor zover vraagsteller verzoekt aan de Provincie te bevestigen 'dat gebreken in back-endsystemen niet toerekenbaar zijn aan de leverancier', bevestigt de Provincie dat bij deze.
137	Vraag 23 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 8.3 / 8.6)	Gegadigde begrijpt de intentie van de Provincie, maar meent dat "niet lichtzinnig" en "noodzakelijk" subjectieve begrippen zijn zonder contractuele zekerheid. Een korte escalatieprocedure van een aantal werkdagen zou de rechten van de Provincie volledig behouden, maar wel aantoonbare redelijkheid bieden die beschermt tegen abrupte ontbinding. Alternatief voorstel: "Voorafgaand aan ontbinding op grond van artikel 8.3 of 8.6 vindt binnen 5 (vijf) werkdagen een escalatiegesprek plaats tussen Partijen. Indien dit overleg niet binnen 10 (tien) werkdagen tot overeenstemming leidt, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden."	De Provincie gaat niet akkoord met het voorstel. De procedure beschreven in art. 8 van de Overeenkomst is op zichzelf een escalatieprocedure. Naar het oordeel van de Provincie zou het voorgestelde een escalatieprocedure binnen een esclatieprocedure tot gevolg hebben, hetgeen niet wenselijk is. De Provincie benadrukt dat zij slechts in uitzonderlijke gevallen en niet op onredelijke gronden een beroep zal doen op deze bepalingen. In voorkomend geval zal de Provincie bij haar beoordeling o.a. proportionaliteit en zorgvuldigheid betrekken, als ook de belangen van opdrachtnemer.

138	Vraag 23 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 8.3 / 8.6)	Gegadigde begrijpt de intentie van de Provincie, maar meent dat "niet lichtzinnig" en "noodzakelijk" subjectieve begrippen zijn zonder contractuele zekerheid. Een korte escalatieprocedure van een aantal werkdagen zou de rechten van de Provincie volledig behouden, maar wel aantoonbare redelijkheid bieden die beschermt tegen abrupte ontbinding. Alternatief voorstel: "Voorafgaand aan ontbinding op grond van artikel 8.3 of 8.6 vindt binnen 5 (vijf) werkdagen een escalatiegesprek plaats tussen Partijen. Indien dit overleg niet binnen 10 (tien) werkdagen tot overeenstemming leidt, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden."	Zie antwoord op vraag 137.
139	Vraag 71 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 7.8)	Is de aanname van Gegadigde correct dat de indexatie retroactief geldt vanaf de datum van verzoek? Zo ja, kan dit verduidelijkt worden in de overeenkomst. Gegadigde stelt voor om volgende zinsnede toe te voegen aan het einde van het artikel: "De indexatie treedt in werking met terugwerkende kracht vanaf de datum van het verzoek van de opdrachtnemer, mits dit verzoek conform de bepalingen van deze Overeenkomst is ingediend".	Correct. Aan artikel 7 lid 8 Overeenkomst wordt toegevoegd: "De indexatie treedt in werking met terugwerkende kracht vanaf de datum van het verzoek van de opdrachtnemer, mits dit verzoek conform de bepalingen van deze Overeenkomst is ingediend én door opdrachtgever schriftelijk is goedgekeurd."
140	Vraag 24 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 7.4)	Gegadigde mist een toelichting. Graag alsnog uw gemotiveerde toelichting waarom de Provincie niet bereid is om de gebruikelijke CBS index (of CPI) te hanteren.	De provincie is van mening dat deze toelichting al is gegeven in het antwoord op vraag 24 van de eerste nota van inlichtingen: De huidige bepaling over indexatie is concreet en voorkomt dat beide partijen tijdens de samenwerking voor verrassingen komen te staan.
141	Vraag 25 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 5.1 / 5.2)	Gegadigde begrijpt dat de Provincie met "streefdata" bedoelt dat termijnen bij aanvang realistisch worden vastgelegd en nadien in principe gehandhaafd moeten worden. Onvoorziene omstandigheden of wijzigingen in de opdracht kunnen er evenwel toe leiden tot streefdata noodzakelijkerwijze moeten worden herzien. Het voorstel van gegadigde beoogt niet vrijblijvendheid, maar wel dat partijen ook tijdens de	De provincie herziert haar standpunt niet. Zie voor toelichting antwoord op vraag 126.

		uitvoering in onderling overleg realistische aanpassingen kunnen maken, zonder dat termijnen automatisch als fataal gelden (en aanleiding kunnen geven tot ontbinding). Gegadigde verzoekt de Provincie haar standpunt te herzien en alsnog een (korte) hersteltermijn te koppelen aan overschrijding van een termijn.	
142	Vraag 26 NVI (Bijlage B; Overeenkomst; Artikel 4.3)	Gegadigde acht de huidige assymetrie in opzegtermijnen aanzienlijk. Indien de Provincie geen gelijkstelling kan aanvaarden, wenst Gegadigde te onderzoeken of minstens de opzegtermijn voor Gegadigde kan worden ingekort tot 9 maanden.	Niet akkoord. De Provincie houdt vast aan het antwoord op vraag 26.
143	Vraag 15, NvI, PvE 1.1.3	Wij gaan ervan uit dat de gevraagde zoekfunctionaliteit zich beperkt tot gefilterd zoeken binnen specifieke datasets via de PNB ESB (zoals documenten en lopende zaken op de respectievelijke overzichtspagina's), en dus geen algemene site-wide zoekfunctionaliteit behelst. Kunt u dit bevestigen?	Correct, met 'zoeken' wordt inderdaad bedoeld binnen de opgehaalde data vanuit de ESB op dat moment. Er hoeft niet inhoudelijk gezocht te kunnen worden in documenten.
144	PvE 2.2.14	Bij kwetsbaarheden met een CVE score van 7 of meer dient dit binnen 5 dagen te worden opgelost. Inschrijver neemt aan dat u hiermee werkdagen bedoelt?	Hier wordt niet bedoelt werkdagen, maar kalenderdagen.
145	Vraag 93, NvI1, PvE 2.2.10	Inschrijver draait SaaS platyform bij voorkeur op AWS, en biedt vanaf januari 2026 mogelijkheden om dit op de AWS European Sovereign cloud te doen. Het beheer van het platform ligt bij het eigen CloudOperations team van Inschrijver. Inschrijver ziet dit als eigen datacenter in Frankfurt. Wil de Provincie Noord-Brabant gebruik maken van de Sovereign Cloud waarborgen? Inschrijver neemt aan dat zij hiermee voldoet aan de rationale van 2.2.10? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u dit toe te lichten.	De inschrijver gaat over de antwoorden op de vragen uit de PvE. Indien de vraagstelling niet duidelijk genoeg is, dan kan er gevraagd worden om de vraag toe te lichten. Wij gaan echter in deze fase niet al een inhoudelijke terugkoppeling geven over het antwoord van de aanbieder.

146	6.1 Social Return, Beschrijvend document	Bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de social return verplichting houdt de provincie Noord-Brabant zich het recht voor om een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette social return verplichting. Inschrijver onderstreept het belang van de inzet van Social Return, maar vindt deze boetebepaling niet proportioneel. De boete is immers (50%) hoger dan het in te zetten bedrag voor Social Return. Inschrijver verzoekt u om dit te beperken tot maximaal 100%. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u te motiveren waarom u een boete van 150% van de in te zetten waarde voor Social Return proportioneel acht.	Hiermee gaan wij niet akkoord. In de Arbeidsmarktregio Noordoost-Brabant hanteren 10 gemeenten, 3 waterschappen, provincie, woningbouwverenigingen en 3 sociaal ontwikkelbedrijven 150% zoals afgesproken.
147	Vraag 32 Nvl	"In uw antwoord op vraag 32 geeft u aan dat u maximaal 7 A4 beschikbaar stelt voor GU3 Implementatie. In het gewijzigde beschrijvend document naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 staat: 'Maximaal 7 pagina's A4 voor het implementatieplan (schema's, tabellen en figuren worden meegeteld) EN maximaal 2 A4 voor de planning. Inschrijver interpreteert dit als 7 pagina's uitwerking implementatieplan en 2 pagina's planning, ofwel totaal 9 pagina's. Inschrijver verzoekt u om totaal 9 pagina's toe te staan om een kwalitatief hoogwaardig plan op te stellen. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren."	Dit is inderdaad zo bedoeld. In totaal mag er maximaal 9 pagina's gebruikt worden incl. 2 A4 voor de planning.
148	Vraag 27 Nvl, prijzenblad	In het tabblad 'uurtarieven' wordt de weging niet meegenomen in de berekening van de totaalprijs is cel E13. De totaalprijs wordt nu berekend op basis van het uurtarief maal het fictief aantal uren (120). Is dit correct?	Nee, dit dient inderdaad ook maal het fictief aantal uren te zijn, dit is aangepast in het nieuwe prijzenblad.

149	Vraag 27 Nvl, prijzenblad i.r.t. 4.3.1 Beoordeling subgunningscriterium 5: Prijs	Met een inschrijfprijs tussen €200.000 - € 209.999,00 kent u de maximale score van 15 punten toe. Hiervoor hanteert u de inschrijfprijs uit cel E30 in het 4e tabblad. Dit komt neer op de totale Inschrijverprijs, gebaseerd op de eenmalige kosten + 12 keer de jaarlijkse kosten: € 1.140.000,- en een uurtarief vermenigvuldigd met een fictief aantal uren. Inschrijver neemt aan dat u de 15 punten toekent o.b.v. de totale inschrijfprijs uit cel E30 in het 4e tabblad? Indien dit het geval is verzoekt Inschrijver u de beoordeling subgunningscriterium 5: Prijs in paragraaf 4.3.1. van het beschrijvend document hierop aan te passen. Indien u de maximale score toekent o.b.v. alleen de eenmalig kosten verzoeken wij u te verduidelijken waarom u alleen punten toekent aan de eenmalige kosten, aangezien dit maar een deel van de totale inschrijfprijs betreft.	Het is correct dat het beoordelingskader van de prijs niet correct is opgenomen in het beschrijvend document. In het aangepaste beschrijvend document dat is geuploadt bij deze nota van inlichtingen is het beoordelingskader aangepast.
150	Programma van Eisen 2.7.1	Hoeveel subsidieaanvragen ontvangen jullie gemiddeld per dag, week of maand? En hoeveel op uitzonderlijke piekmomenten	We ontvangen per week gemiddeld 60 subsidieverzoeken. Dit zijn zowel subsidieaanvragen, voortgangsrapportages, wijzigingsverzoeken en verzoeken tot subsidievaststelling. Op uitzonderlijke piekmomenten 100 op een dag.
151	Programma van Eisen 2.7.1	Uit hoeveel rubrieken/velden bestaat een gemiddelde aanvraag? Dit om de zwaarte/complexiteit van een aanvraag te kunnen inschatten.	Rubrieken: circa 9 hoofdonderdelen Velden: kan oplopen tot tientallen, vaak 30-50 velden of meer, afhankelijk van complexiteit.

152	Programma van Eisen 2.7.1	De 40 tot 50 actieve subsidies die gemiddeld actief zijn, wordt een vaststelling en een verlening van één soort subsidie als losse subsidie geteld in deze opgave van 40-50?	Er zijn 40 tot 50 subsidieformulieren actief. Zo hebben we ook een formulier om een verzoek tot vaststelling in te dienen, dit is 1 van de 50 formulieren. Hoe vaak een betreffend formulier wordt ingediend staat hier los van.
153	Programma van Eisen 2.7.2	Wat wordt in deze eis verstaan onder 'Content'? Kunt u hiervan een voorbeeld geven van content die moet kunnen worden teruggehaald naar oorspronkelijk formaat en inhoud?	De aanvraag moet terug te herleiden zijn naar de ingediende gegevens. Het moet mogelijk zijn om gedurende 6 maanden terug te halen hoe iemand zijn aanvraag heeft ingediend bij de PNB.
154	Bijlage 3	(kerncompetenties referentie) worden 2 handtekeningen gevraagd. Voor de volledigheid klopt het dat bij "Naam rechtsgeldig bevoegde functionaris" de ondertekening vanuit de potentiële opdrachtgever bedoeld wordt en na gunning (pas) de handtekening van de referent vereist is?	Dit is correct.
155	Beschrijvend document 4.3	Tabblad 3: In de tekst wordt gezegd dat uurtarieven opgenomen moeten worden voor 4 functies. Het prijsblad voorziet in één regel voor in te vullen functionaris, de berekening van de totale inschrijfprijs houdt ook maar rekening met 1 regel. Hoe moeten wij dit in het prijzenblad verwerken?	De tekst in het beschrijvend document is aangepast. U dient één tarief op te geven. Het opgegeven aantal fictieve uren geldt voor deze functie. Het aangepaste beschrijvend document is geüploadt bij deze nota van inlichtingen.

156	Programma van Eisen 1.8.6	Onze ervaring is dat automatische doorvoering van een gewijzigd bouwblok in bestaande subsidies te risicovol is, in elk geval voor wat wij verstaan onder een bouwblok. Wij werken op een andere, in onze ogen realistischere, manier waarbij er gecontroleerder en met meer grip aanpassingen doorgevoerd kunnen worden. Is deze afwijkende werkwijze bespreekbaar?	Elke implementatie die voldoet aan het automatisch doorvoeren van gewijzigde bouwblokken of invoervelden, voldoet aan deze eis. Wij willen voorkomen dat we vele formulieren handmatig moeten aanpassen.
157	Programma van Eisen 1.1.3	Klopt de aanname dat de zoekvraag via het portaal moet worden gesteld maar de uitvoer van de zoekopdracht door het backend systeem wordt uitgevoerd?	Nee, met 'zoeken' wordt bedoeld binnen de opgehaalde data vanuit de ESB op dat moment. Er hoeft niet inhoudelijk gezocht te kunnen worden in documenten.
158	Programma van Eisen 2.6.4	Klopt het dat benodigde veranderingen als gevolg van veranderende wet- en regelgeving buiten scope van de jaarkosten vallen maar hiervoor het uurtarief geldt? Dit mede ivm de onvoorziene omstandigheden en vooraf te bepalen impact.	Nee, er wordt verwacht dat dit in de jaarlijkse kosten zit en geen additionele kosten oplevert voor de provincie. Het is voor de provincie van belang dat Opdrachtnemer aan de wet voldoet waaronder maar neit uitsluitend de software wet- en regelgeving naleeft en ISO/BIO 2 compliant blijft.

159	Programma van Eisen 2.8.3	Hier wordt gesproken over het kunnen traceren en terughalen wie/welke handeling heeft uitgevoerd door zowel beheerders als aanvragers. Wat voor handelingen betreft dit in geval van aanvragers? Kan hier meer achtergrond over gegeven worden over de aanleiding, doel, urgentie en verwachtingen?	Het betreft hier de content waarbij het inzichtelijk is dat een aanvrager zijn/haar aanvraag bijvoorbeeld heeft ingetrokken op datum x, tijdstip y of succesvol heeft ingediend.
160	Programma van Eisen 2.8.4	Hier missen we de genoemde bijlage over het back-up beleid	Bijlage is toegevoegd.

161	Programma van Eisen 1.7.1	We missen de concrete usecase hiervoor. Hoe groot is deze wens, waar moet het in voorzien, op welke wijze en op welke manier? Wat is de reden om dit voor nu al onderdeel te maken van het subsidieproces?	Het is nu geen onderdeel van het subsidieproces. Het is als een Should gedefinieerd, het moet in de toekomst mogelijk zijn om een online betaling (bv creditcard of ideal) te doen.
162	Programma van Eisen 2.2.21	"Indien uit de audit blijkt dat er sprake is van een gebrek dat ten laste van de leverancier komt, dient de leverancier de volledige auditkosten te vergoeden." Onze zienswijze is dat het oplossen van eventuele bevindingen uit een audit valt binnen de reikwijdte van de overeenkomst. Echter, het automatisch en volledig doorbelasten van auditkosten aan de leverancier achten wij niet proportioneel en juridisch niet evenwichtig.	Zie antwoord op vraag 118.

163	Programma van Eisen 2.9.1	Waarom is een ontwikkelomgeving geen vereiste? Een formulier beheerder moet een subsidie toch kunnen bouwen/configureren in een ontwikkelomgeving voordat die wordt opgeleverd op de A-omgeving?	Omdat we modulaire (bouwblokken) functionaliteiten en versiebeheer voor e-Formulieren hebben uitgevraagd is een traditionele OTAP omgeving overbodig. Conform PVE punten 1.8.6 en 1.8.11 zouden er versies van e-Formulieren en bouwblokken gemaakt kunnen worden zonder 'live' formulieren te beïnvloeden. Men doelt hier op lifecyclemanagement in dat staat benoemd in requirements 1.8.6, 1.8.10 en 1.8.11.
164	Bijlage A; Arbit 2022 art 76	Ontbinding heeft juridisch gezien een terugwerkende kracht, wat betekent dat partijen verplicht zijn om reeds ontvangen prestaties terug te geven. Wanneer dit ook zo wordt bedoeld heeft dit verregaande gevolgen voor de leverancier, alles wat al geleverd en gebruikt is mag hier niet onder vallen. We menen dat PNB dit niet zo bedoeld, maar aangezien hier geen voorbehoud in wordt gemaakt hebben we hier geen bewijs van. Daarom graag meer toelichting wat jullie verstaan onder 'Ontbinding'	Anders dan vraagsteller stelt, kent ontbinding geen terugwerkende kracht. Wel moet na ontbinding de over en weer verrichte prestaties ongedaan worden gemaakt. Als de aard van de verrichte prestatie ongedaanmaking uitsluit, treedt waardevergoeding daarvoor in de plaats. Voor ontbinding sluit de Provincie aan bij de wettelijke regeling daarvan in het Burgerlijk Wetboek.
165	Programma van Eisen 2.7.1	Er zijn doorgaans 40 tot 50 subsidieformulieren actief. Hoeveel subsidieformulieren zijn er binnen jullie huidige portaal actief geweest over de laatste 5 - 10 jaar (bij benadering)	In ons huidige formulierenoplossing zijn er over de afgelopen 5 à 10 jaar naar schatting in totaal circa 154 verschillende subsidieformulieren actief geweest.

166	Programma van Eisen 1.8.8	Onze designer is niet webbased en vraagt specifieke installatie en inrichting binnen de werkomgeving/werkplek van de beheerder/ontwikkelaar. Mogen we er vanuit gaan dat de beheerder/ontwikkelaar over een werkomgeving/laptop beschikt waarin installatie van onze designer is toegestaan en rechten kunnen worden gegeven tot bepaalde resources?	Correct, er is een werkplekomgeving Client) , waar door PNB goedgekeurde software op geïnstalleerd kan worden. Het heeft echter niet de voorkeur om op een client te installeren
-----	------------------------------	--	--

167	Programma van Eisen 1.8.11	Voor versiebeheer en patch beheer gebruiken we producten van leveranciers die gangbaar zijn in de markt, bij voorkeur producten waar de klant al bekend mee is, bijv. GIT. Is er ruimte in het project om samen met PNB en de (externe) hosting partij deze inrichting te bespreken en vorm te geven?	Nee, het betreft hier uitsluitend versiebeheer van de e-formulieren en geen versiebeheer en patchbeheer van een applicatie.
168	Programma van eisen, x-indicatie	Eisen met een X-indicatie hoeven nog niet direct beschikbaar te zijn maar mogen tijdens de implementatie worden toegevoegd aan het klantportaal. Maar hoe dan om te gaan met eisen zonder X-indicatie die toch niet standaard in het klantportaal zitten maar wel door de leverancier kunnen worden toegevoegd tijdens de implementatie, betekent dit dan een knockout? Er zitten eisen m.b.t. koppelingen met externe componenten/applicaties van PNB, die kunnen onmogelijk al in de standaard implementatie zitten van het klantportaal en kunnen pas na specificaties door PNB of de leverancier worden gebouwd. Voorbeelden van deze eisen zijn: 1.2.1, 1.3.6, 1.5.2, 1.5.3	Aan alle eisen uit het PVE moet voldaan worden, eisen met een X mogen gaande implementatie traject ontwikkeld worden maar dienen voor oplevering (richtlijn 1 april 2026) beschikbaar te zijn. Koppelingen moeten dus al mogelijk zijn, deze moeten natuurlijk wel geconfigureerd worden voor PNB.
169	Nvi vraag 3 - verwijder	Kunt u bevestigen dat configuratie op systeem niveau	Correct, dit is voldoende

	termijn gegevens	hiervoor voldoende is ?	
170	Vraag 17: vertalingen	Het is helder dat u automatisch vertalen van formulieren niet toestaat. In onze oplossing betekent dit dat per taal een formulier in het CMS bestaat. Hierbij kan uiteraard een kopie gemaakt worden van het Nederlandse formulier om dat vervolgens 1-op-1 te vertalen. Is dit toegestaan?	Nee, het is niet toegestaan om per taal een formulier te ontwikkelen.
171	Vraag 76 - logging	Onze ervaring is dat Log Analytics van Azure prijzig zijn. Kunt u bevestigen dat als wij als SaaS leverancier koppelen met SOC-SIEM van de provincie alle kosten hiervan voor rekening van de provincie zijn?	Correct, alle logging kosten zijn voor rekening van de provincie en wordt gehost in onze eigen Azure omgeving
172	PvE 3.5.3	In het Programma van Eisen is als could have opgenomen dat, indien de leverancier een eigen helpdesksysteem gebruikt, een (near-)realtime koppeling moet worden gerealiseerd met het helpdesksysteem van de Provincie. Wij begrijpen dat dit als could have is opgenomen, maar wij merken op dat dit in de praktijk voor SaaS-diensten onrealistisch en niet marktconform is. Het realiseren en onderhouden van dergelijke koppelingen leidt tot maatwerk en extra beheerlast, hetgeen bovendien haaks staat op de wens om maatwerk te vermijden. Wij verzoeken de Provincie daarom deze could have te laten vervallen.	Nee, could blijft staan en voorkeur gaat uit wanneer dit wel mogelijk is om vanuit de PNB ITSM tool meldingen in te dienen voor leveranciers in de keten.

173	Prijzenblad en overeenkomst	In de conceptovereenkomst (Bijlage B) en het prijzenblad wordt uitgegaan van vaste jaarlijkse kosten en een plafondbedrag. In de praktijk werken veel SaaS-modellen met staffels op basis van feitelijk gebruik, waardoor de kosten variabel kunnen zijn. Onze vraag is daarom: Worden deze variabele gebruikskosten geacht te vallen binnen het vaste jaarlijkse plafond, ook als het gebruik onverwacht hoger uitvalt? Of is de Provincie bereid om vooraf afgesproken gebruiksstaffels contractueel op te nemen, zodat variabele gebruikskosten transparant en voorspelbaar kunnen worden verwerkt?	Nee hiertoe is de Provincie niet bereid, de vaste jaarlijkse kosten worden aangehouden. Hierbinnen dienen de kosten te vallen voor de in paragraaf 4.1 beschreven activiteiten die onder beheer, onderhoud en dienstverlening, waaronder licentiekosten. Zie ook de beantwoording van vraag 185.
174	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt gevraagd om vaste jaarlijkse kosten. Bij SaaS-modellen is het echter gebruikelijk dat de jaarlijkse kosten mede afhankelijk zijn van het daadwerkelijke gebruik (bijvoorbeeld aantallen ingelogde gebruikers per maand of pageviews). Hierdoor kunnen de kosten van jaar tot jaar stijgen of dalen afhankelijk van de werkelijke belasting. Onze vraag is daarom: Moeten inschrijvers in het prijzenblad uitgaan van een vast scenario (bijvoorbeeld het door u verwachte aantal gebruikers of transacties)? Of is het toegestaan om een prijstabel/staffel aan te leveren waarin de kosten voor verschillende gebruiksbanden worden weergegeven (bijvoorbeeld 5.000, 15.000, 30.000 gebruikers)?	U dient uit te gaan van de getalen zoals genoemd in het antwoord op vraag 185 met de daarbij horende mogelijke fluctuaties van 20% hoger of lager dan genoemde getallen. Het aanleveren van een prijzenstaffel is niet toegestaan. Zie het antwoord op vraag 173 en vraag 185.

175	PvE 3.3.1 - 3.3.2	In de eisen wordt gesteld dat er geen licentiekosten gerekend mogen worden voor niet-functionele gebruikers zoals testers en beheerders. Onze SaaS-oplossing werkt echter niet met licenties per gebruiker, maar hanteert een prijsmodel op basis van bandbreedtes in het aantal monthly active logged-in users (gebruiker is minimaal 1x deze maand ingelogd. De bandbreedtes gaan van bijv. 0 - 1.000 - 1.000–5.000, 5.000–10.000 etc.). Binnen dit model wordt geen onderscheid gemaakt tussen typen gebruikers (zoals functionele, niet-functionele of service accounts), maar doordat alleen actieve logins worden meegeteld en er per bandbreedte wordt afgerekend, heeft dit in de praktijk geen financiële consequenties voor incidentele of ondersteunende gebruikers. Kunt u bevestigen dat een dergelijk prijsmodel voldoet aan de strekking van de eis? En zo niet, zou u de eis dan kunnen aanpassen zodat het onderliggende doel – het voorkomen van wildgroei in gebruikersaccounts en onverwachte extra kosten – beter wordt weerspiegeld?	Zie het antwoord op vraag 173, 174 en vraag 185 voor wat betreft het prijselement. De eis wordt daarnaast niet aangepast.
176	scope	Klopt ons begrip dat uw vraag in deze aanbesteding (klantportaal) breder is geformuleerd dan uw vraag in de eerdere aanbesteding voor een subsidieportaal? En dat ook de referentieformulering breder is?	Uw vraag is niet geheel duidelijk. U dient uit te gaan van de aanbestedingsstukken zoals gepubliceerd op 11 juli en de stukken zoals gepubliceerd bij de vorige en deze nota van inlichtingen.
177	Beschrijvend document pagina 29	Beschrijvend document pagina 29 zegt: "Vervolgens wordt de inschrijfprijs zoals genoemd in tabblad 4 in cel E30 afgezet tegen onderstaand beoordelingskader voor de toekenning van het aantal behaalde punten op dit subgunningscriterium. " Wij gaan er van uit dat u in tabblad 4 cel B10 voor de inschrijfprijs bedoelt. Kunt u dat bevestigen of uitleggen. B10 telt overigens niet het totaal van tab 1 in op cel B7. Kunt u dat corrigeren of uitleggen.	Het prijzenblad is gecorrigeerd en toegevoegd bij deze nota van inlichtingen. Cel B10 geeft de inschrijfprijs. Het oude prijzenblad hiermee is komen te vervallen en uitsluitend dit aangepaste prijzenblad kan worden gebruikt bij inschrijving.

178	Beschrijvend document pagina 29 en prijzenblad	Beschrijvend document pagina 29 zegt: In tabblad 3 wordt inschrijver gevraagd tarieven te prijzen voor een viertal functies die de provincie verwacht in te zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst. In het tabblad staat ook: U dient alleen de gele cellen in te vullen. In dit tabblad staat 1x een gele cel voor change manager met een fictief aantal uren. Geldt dit fictieve aantal uren voor elk extra op te geven tarief? Geldt dezelfde weging dan ook?	Zie antwoord op vraag 155.
179	Prijzenblad	Cel D12 in de tab eenmalige kosten van het prijzenblad geeft de suggestie een totaaltelling te zijn, na het invullen van de regels. De tab 'totaal inschrijfprijs leest die cel ook uit. Er is nu geen formule voorzien die die totaaltelling intelt. Klopt onze aanname dat we daar een totaaltelling opgeven?	Correct.
180	Prijzenblad	Als we in het prijzenblad bij de eenmalige kosten alleen de gele cellen gebruiken, ontstaat er geen totaaltelling, omdat kolom D uitgaat van een weging die niet ingevuld is. Kunt u uitleggen hoe we hiermee om moeten gaan?	U dient handmatig de optelsom te maken. Omdat elke inschrijver andere posten kan hanteren en PNB graag deze ruimte wil bieden is er geen optelformule ingezet omdat wellicht regels worden toegevoegd.
181	Prijzenblad	In de huidige set-up van de jaarlijkse kosten in het prijzenblad, kunnen we in feite alleen licenties, zoals beschreven in PVE 3.3 kwijt. De jaarlijkse kosten zullen meer componenten (kunnen) bevatten, dan de zaken benoemd in PVE 3.3. Dat concluderen we mede uit de opsomming van jaarlijks beheer, onderhoud en dienstverlening op pagina 18 van het beschrijvend document. Kunt u aangeven op welke manier we hiermee om kunnen gaan in het prijzenblad?	U kunt dit in het tabblad Jaarlijkse kosten in de gele vlakken beschrijven. Deze kosten dienen uiteraard in de totaal jaarlijkse kosten te zijn meegenomen.
182	Prijzenblad	Mogen we in het prijzenblad bij de jaarlijkse kosten extra regels opvoeren (gele cellen)? Welke weging is dan van toepassing? En mogen die dan doorgerekend worden in de cellen daarna, die wit zijn? De instructie is nu om alleen de gele cellen te vullen.	Ja dit is toegestaan, u dient uiteraard binnen het budget te blijven. De jaarlijkse kosten dienen ook jaarlijks voor de gehele duur van de samenwerking (12) meegenomen te worden in de totaalprijs. Zie ook het antwoord op vraag 180.

183	Beschrijvend document pagina 29 en prijzenblad	Beschrijvend document pagina 29 zegt: "De opgegeven prijs per user (jaarlijks geïndexeerd) wordt gehanteerd gedurende de overeenkomst voor berekening van de kosten." Het prijzenblad lijkt nu geen mogelijkheid te bieden de prijs per gebruiker op te voeren. Kunt u uitleggen op welke manier we die kenbaar maken in het prijzenblad?	Conform de beantwoording van vraag 173 en 185 dient u een jaarlijkse prijs op te geven. U kunt in de vrije velden in het prijzenblad invullen hoe u tot een prijs bent gekomen.
184	Maatwerk	Uit de combinatie van eisen (bijv. 2.5.1 en 2.5.2) en uw antwoord in de Nvl begrijpen wij dat de Provincie geen 'maatwerk' wil. Tegelijkertijd vragen de eisen om zaken als koppelingen via de ESB, DigiD/eHerkenning, iDeal, machtigingen en huisstijl. Dit zijn in de praktijk altijd organisatie-specifieke integraties en configuraties. Kunt u bevestigen dat dit type aanpassingen (huisstijl, integraties, koppelingen) wordt beschouwd als configuratie/implementatie en niet als maatwerk in de zin van uw eis?	Ja, de door u genoemde zaken vallen onder configuratie/implementatie en wordt door de PNB niet gezien als maatwerk.
185	gebruiksindicatoren SaaS	Voor veel SaaS-oplossingen worden de jaarlijkse kosten bepaald door gebruiksindicatoren. Zonder een indicatie van de verwachte omvang van dit gebruik is het niet mogelijk een realistische en vergelijkbare SaaS-prijscalculatie te maken. Kunt u daarom aangeven wat het gemiddelde en maximale aantal ingelogde gebruikers per maand is (inclusief burgers/bedrijven) en het verwachte aantal publieke paginaweergaven per maand, of ten minste bandbreedtes/scenario's?	De hiernavolgende cijfers zijn een inschatting van het huidige gebruik: voor 3000 subsidies per jaar en 15 contactmomenten per aanvraag kunnen we nu 45000 inloggen per jaar inschatten. U kunt deze getallen aanhouden voor het bepalen van uw prijs waarbij de genoemde getallen voor deze prijs 20% mogen fluctueren in hoogte (zowel hoger, als lager). Daarnaast kunt u deze getallen gebruiken om mee te nemen in de invulling van het kwaliteitscriterium (invulling van in te zetten product en beheer, onderhoud en dienstverlening) waarbij u ingaat op uw dienstverlening voor de geoffreerde jaarlijkse kosten.

186	Beschrijvend document pagina 29	Beschrijvend document pagina 29 zegt: In tabblad 3 wordt inschrijver gevraagd tarieven te prijzen voor een viertal functies die de provincie verwacht in te zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst. In het tabblad staat ook: U dient alleen de gele cellen in te vullen. In dit tabblad staat 1x een gele cel. Kunnen we hier extra cellen aan toevoegen voor de andere 3 tarieven? Kunt u aangeven hoe u op 4 tarieven bent uitgekomen?	De tekst in het beschrijvend document is aangepast. U dient één tarief op te geven.
-----	------------------------------------	---	---