

Algemene informatie

Aanbesteding: Customer Service Platform CIBG
Aanbestedende Dienst: Rijksinkoop samenwerking (RIS)
Referentie: 201865006.010.004
Toelichting:
Beste geïnteresseerde,

Bijgaand treft u de Nota van Inlichtingen 2 aan. Dit is de tweede en tevens laatste vragenronde in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst is ervan overtuigd dat met deze ronde alle openstaande vragen en onduidelijkheden zijn beantwoord.

Wij danken u voor uw medewerking, interesse en kritische vragen en zien uw aanbieding met belangstelling tegemoet.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Beschrijvend document pag. 38 Planning

Vraag:

In de planning geeft u aan dat de NVI op 30 januari beschikbaar gesteld wordt. De deadline voor de indiening is op 18 februari. De antwoorden in de NVI kunnen (grote) impact hebben op de inschrijving. Daarom verzoeken wij u om ingediende vragen waar mogelijk tussentijds te beantwoorden en direct te publiceren op het aanbestedingsplatform. Zo kunnen inschrijvers de antwoorden tijdig verwerken in hun aanbod, wat de kwaliteit van de inschrijvingen zal verhogen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij hebben de planning aangepast en naar aanleiding van het aantal vragen een extra ronde Nota van Inlichtingen toegevoegd. Vragen in de tweede ronde kan enkel gaan over de beantwoording van de vragen uit de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen. Indien dit niet het geval is worden deze vragen niet beantwoord.

Overige vragen worden later in een keer beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

21 jan 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Beschrijvend document pag. 38 Planning

Vraag:

In de planning geeft u aan dat de NVI op 30 januari beschikbaar gesteld wordt. De deadline voor het indienen van een Inschrijving is op 18 februari. U heeft een PvE van ruim 500 vragen en eisen opgesteld waar gegadigden op moeten reageren. Hier zullen ongetwijfeld veel vragen over worden gesteld. Uw antwoorden in de NVI kunnen (grote) impact hebben op een mogelijke inschrijving. Daarom verzoeken wij u om ingediende vragen waar mogelijk tussentijds te beantwoorden en direct te publiceren en een tweede vragenronde toe te staan om te kunnen reageren op de door u verstrekte antwoorden. Dit zal de kwaliteit van de inschrijvingen verhogen. Kunt u hiermee

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

21 jan 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Planning

Vraag:

Gezien de publicatiedatum van 19 december 2025 vlak voor de kerst- en oud en nieuw, en het hieruit voortvloeiende aantal verlofdagen vraagt gegadigde om de inleverdatum van de aanbesteding van 18 februari uit te stellen tot ten minste 25 februari 2026. Dit stelt gegadigden in staat een goede beoordeling en beantwoording van uw aanbesteding te verzorgen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

21 jan 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Beschrijvend Document Pagina 4 en 19

Vraag:

In het Beschrijvend Document heeft aanbestedende dienst het twee keer over ARBIT 2025, waar in de concept overeenkomst ARBIT 2022 staat genoemd. Kan, om misverstanden te voorkomen, aanbestedende dienst gegadigde voorzien van de van toepassing zijnde versie van de ARBIT? Voor zover gegadigde kan nagaan is deze set algemene voorwaarden nog geen onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.?

Antwoord:

Dit is een typfout, het gaat om de ARBIT 2022. Dit wordt aangepast in de documenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 2.4 Root Cause Analysis, pagina 9

Vraag:

In de eerste alinea van deze paragraaf staat dat Inschrijver uiterlijk 5 dagen na de oplossing van het PRIO-1 incident een RCA dient op te leveren. In de tabel onderaan pagina 9 is de norm 8 dagen. Kunt u aangeven wat juist is?

Antwoord:

Een RCA dient uiterlijk na 8 dagen opgeleverd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
6

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 2.3

Vraag:

Opdrachtgever benoemt dat prioriteit 1 incidenten binnen 4 uur opgelost moeten worden en P2 incidenten binnen 24 kantooruren. Betekent dit dat een P1 incident binnen 4 uur na registratie opgelost moet worden ongeacht of er sprake is van kantoor tijden of niet (bijvoorbeeld 1.00 in de nacht)?

Antwoord:

Onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur nadat Verwerker er kennis van heeft genomen, en daarbij alle relevante informatie te verstrekken. Dit is aangepast in de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 2.1

Vraag:

In Paragraaf 2.1 geeft u aan: 'Opdrachtnemer monitort actief de beschikbaarheid van de systemen en garandeert een minimale beschikbaarheid van 99,8% gedurende kantoor tijden. De beschikbaarheid van de dienstverlening wordt maandelijks gemeten t.o.v. de totale tijd in het servicewindow.'

Veel SaaS vendors garanderen beschikbaarheidspercentages per jaar in plaats van per kalendermaand.

Ons verzoek is om de beschikbaarheidseis aan te passen naar 99,8% per jaar, gaat u daar mee akkoord?

Antwoord:

De eis is 99,8% per maand, omdat het systeem primaire processen dient te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 6.10, pagina 40

Vraag:

In de opsomming ontbreekt volgens ons de gevraagde ISO9001:2015 (of vergelijkbaar). Klopt onze zienswijze?

Antwoord:

Dit wordt aangepast. Het zal na voorlopige gunning opgevraagd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 6.8, pagina 39

Vraag:

Begrijpen wij het goed, dat iedereen die voldoet aan alle eisen en voorschriften een toelichtend gesprek krijgt?

Antwoord:

Alle inschrijvers die voldoen aan de drempel van 60% mogen een toelichting geven. Zie hiervoor paragraaf 4.1 en 5.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
10**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 5.2, pagina 35

Vraag:

U beschrijft het proces hoe de individuele leden van de beoordelingscommissie en vervolgens ook de gezamenlijke beoordelingscommissie tot een score komt. Hierover staat o.a. "... Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op alle Subgunningscriteria." Ons is onduidelijk of er een gemiddelde of een dominante score wordt toegepast. Bijvoorbeeld er zijn drie (3) leden. Twee (2) leden hebben na overleg 85% als score en één (1) lid heeft 60% als score. Wordt dan de consensus score $(85+85+60)/3 = 76,7\%$ of is het de bedoeling dat de drie leden gezamenlijk komen tot een score uit de tabel op pagina 35 (vermoedelijk wordt dit dan 85%)?

Antwoord:

De (minimaal) drie leden moeten komen tot een gezamenlijke score conform pagina 35,

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
11**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 5.1, pagina 34

Vraag:

In de tekst staat "... In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. ..."

Onze vragen:

1. Kunt u aangeven wie of welke rollen er in de beoordelingscommissie zitten?
2. Kunt u aangeven welk subgunningscriterium (SG1 t/m SG5) beoordeeld worden door welk lid van de beoordelingscommissie?

Antwoord:

Wij gaan dit niet specificeren. Er zitten minimaal drie personen in het beoordelingsteam.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.6, pagina 30 en paragraaf 7.3, pagina 44 en 45

Vraag:

Op pagina 30 staat onder "De beantwoording van de Subgunningscriteria 'Kwaliteit' doet u als volgt:" een uitleg over de verschillende bestanden die aangeleverd moeten worden. In Hoofdstuk 7.3 op pagina 44 en 45 staan dezelfde documenten nogmaals genoemd en waar deze in TenderNed geplaatst moeten worden. In beide stukken ontbreekt volgens ons het door ons ingevulde Bijlage B Programma van eisen. Wij nemen aan dat deze ook ingediend moet worden, daar dit een subgunningscriterium is. Kunt u dit bevestigen en aangeven waar we dit in TenderNed moeten plaatsen?

Antwoord:

Dat is juist, dit is in het document aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.6, pagina 29 en 30

Vraag:

In de tekst op pagina 29 staat: "Omdat het CIBG zo min mogelijk maatwerk wil worden er punten toegekend aan Standaardoplossingen en Maatwerk. Onder maatwerk verstaan wij nieuw te

ontwikkelen functionaliteit en niet configuratie."

In de tabel op pagina 30 staat bij Maatwerk: "De functionaliteit is realiseerbaar door middel van configuratie, scripting, of minor aanpassing op het standaard platform."

Dit lijkt tegenstrijdig. Het is gebruikelijk dat configuratie wordt gezien als Standaard. Dit heeft te maken met de specifieke inrichting voor het CIBG met gebruikmaking van reeds aanwezige Standaard software in de aan te bieden oplossing. Het met code realiseren (zoals in de tabel bij Standaard beschreven: "... vereist geen codewijzigingen of extra development" van een stuk functionaliteit wordt vaak gezien als Maatwerk.

Onderschrijft u deze zienswijze en ziet u configuratie daarmee als Standaard?

Antwoord:

Het doel is inderdaad zo dicht mogelijk bij het standaard geleverde platform te blijven om kosten maar ook blokkades voor patches of updates te voorkomen. Configuratie, bij voorkeur geautomatiseerd, valt hier inderdaad buiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.5, SGC-4 Uitwerking usecases, pagina 26, 28 en 29

Vraag:

In de instructie voor de videodemonstratie schrijft u een maximale duur van 15 minuten voor. In de beoordelingsaspecten op pagina 28 en verder onder punt 5 op pagina 29 is sprake van 2 video's die ieder afzonderlijk worden beoordeeld en tot een gewogen score voor dit SGC leidt.

Wij zien een grote hoeveelheid gevraagde informatie, waarvan wij (vanuit onze ervaring met soortgelijke trajecten) uitdagingen zien om dit binnen de gestelde duur te doen. Een maximale duur van 15 minuten is in onze ogen bijzonder uitdagend om al deze gevraagde informatie te behandelen.

Kunt u bevestigen dat de maximale duur geldt per video (dus 30 minuten aan video in totaal, verdeeld over video 1 en video 2)?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.3, SGC-2 Beheer/ servicedienstverlening, pagina 24

Vraag:

Onder punt 2 van de genoemde aspecten vraagt u Inschrijver om aan te geven hoe de producten en diensten zijn 'gedecomposeerd'. Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat?

Antwoord:

Het moet zijn gedecomposeerd en daarmee wordt bedoeld hoe het totaal van de opdracht is opgedeeld in logische, beheersbare onderdelen. De inschrijver laat zien welke producten er zijn en welke diensten daarbij horen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.2 (pagina 23), 6.8 (pagina 39) en 5.2 (pagina 34-35)

Vraag:

Kunt aangeven hoe de toelichting van het Plan van Aanpak zoals beschreven in paragraaf 6.8 gebruikt wordt bij de beoordeling subgunningscriterium 1 (Plan van aanpak implementatie)? De beschrijving in paragraaf 5.2 doet hier namelijk geen uitspraak over.

Antwoord:

De omschrijving hiervan is niet geheel duidelijk. Op basis van uw toelichtingsgesprek ten aanzien van het plan van aanpak stelt de beoordelingscommissie zijn oordeel bij conform beoordelingsschaal uit paragraaf 5.2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.1, pagina 22 vs paragraaf 4.6, pagina 30

Vraag:

In de tabel in hoofdstuk 4.1 staat bij SG5 een maximaal puntenaantal van 230. In de berekening in hoofdstuk 4.6 wordt gerekend met een maximaal puntenaantal van 225. Klopt onze aanname dat in hoofdstuk 4.6 230 punten bedoeld is?

Antwoord:

Dat is juist, dit is in het document aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 2.3, pagina 11

Vraag:

Onder bullet 1) wordt hier de data migratie genoemd. Kunt u aangeven welke systemen gemigreerd moeten worden en per systeem wat de structuur en omvang van de te migreren data is?

Antwoord:

De migratie heeft betrekking op de data uit het huidige Customer Service Platform (CSP). Voor specifieke technische informatie over de systemen, de beoogde architectuur en de koppelingen met bronnen wordt verwezen naar Bijlage F (Globale Start Architectuur) en Bijlage G (High Level Solution). De exacte structuur en omvang van de te migreren data worden na gunning definitief vastgesteld tijdens de analysefase.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
19**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 2.3 Herzieningsclausules

Vraag:

Het pas na 4 jaar mogen indexeren maakt de totaalprijs mogelijk (onnodig) hoger, omdat Inschrijvers een fictief indexatie cijfer hanteren in de prijs. Als u jaarlijkse indexatie toestaat kunnen de CBS Indexcijfers toegepast worden waardoor de kans hoger is dat uw kosten lager uitvallen.

1. Bent u bereid jaarlijkse indexatie toe te staan tijdens de initiële contractperiode van 4 jaar?
2. Bent u bereid jaarlijkse indexatie toe te staan tijdens de tweejarige verlengingen?

Antwoord:

Indexatie zal na 1 jaar na acceptatie van de functionele implementatie plaatsvinden en daarna ieder jaar. Dit zal worden aangepast in de concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
21**Onderwerp:**

Bijlage E Concept Service Level Agreement

Vraag:

Inschrijver hanteert een afwijkende classificatie van de incidenten zoals beschreven in Hoofdstuk 2.3., namelijk;

P1 (Critical): De totale dienst of het onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord. Hierbij

zijn alle diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende netwerk of platform, en dus niet beschikbaar voor de eindgebruikers.

P2 (High): Een groot deel van de dienst of onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord waardoor een groot deel van de medewerkers niet meer kan werken.

P3 (Medium): Er is een deel (< 20%) van de Dienst of het onderliggend Netwerk of platform verstoord, maar de meeste Eindgebruikers kunnen wel gebruik maken van de Dienst, al is dat misschien met minder performance.

P4 (Low): Er is een Incident waarbij de dienstverlening licht verstoord is. Een P4 storing is een Incident die een beperkte tot minimale impact heeft en waarbij gebruikers alleen 'cosmetisch' ongemak ondervinden.

Al deze classificatieprocessen zijn nauw verweven met interne procedures binnen onze service organisatie. Het aanpassen hiervan op klant niveau is hierdoor onmogelijk en contra productief. Aanbestedende Dienst heeft ook altijd nog de mogelijkheid van een escalatieproces indien zij niet akkoord kan gaan met een specifiek incident en hierop een andere response tijd nodig heeft. Gaat aanbestedende dienst akkoord met de classificaties en werkwijze zoals hier beschreven?

Antwoord:

Inschrijver dient te voldoen aan gestelde eisen uit het SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, pagina 8

Vraag:

Inschrijver werkt met een marktconforme SLA die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten en nauw verweven is met interne processen en procedures binnen onze service organisatie.

Deze SLA biedt een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen die u stelt. De SLA bevat de volgende reactietijden en hersteltijden:

P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd $95\% \leq 6$ uur.

P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd $95\% \leq 6$ uur.

P3: Reactietijd binnen 1 kantooruur, hersteltijd $95\% \leq 12$ kantooruren.

P4: Reactietijd binnen 1 kantooruur, oplostijd $95\% \leq 6$ werkdagen.

Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met deze marktconforme SLA-afspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Inschrijver dient te voldoen aan gestelde eisen uit het SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
23**Onderwerp:**

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Pagina 13, hoofdstuk 5

Vraag:

Inschrijver constateert dat Aanbestedende dienst hier aangeeft de voorkeur te hebben dat incidentmeldingen via mail (of API met Topdesk) verlopen. Kan Aanbestedende dienst een uitzondering hierop maken door akkoord te gaan dat incidenten met een hoge prioriteit (P1/2 of Hoog) telefonisch worden gemeld? Dit resulteert in vrijwel alle gevallen in een snellere afhandeling.

Antwoord:

Akkoord. Incidenten met een hoge prioriteit worden ook telefonisch na gebeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
24**Onderwerp:**

Een overeenkomst

Vraag:

Wij begrijpen dat u voornemens bent om één contract met één aanbieder te sluiten voor zowel de rechten op toegang tot en gebruik van de software (as-a-service) als voor de dienstverlening, waarvoor de hoofdaannemer volledige aansprakelijkheid moet aanvaarden voor de software-as-a-service die door de SaaS-leverancier geleverd wordt.

Wij attenderen u erop dat in de markt van technische transformatieprojecten het zeer gebruikelijk is dat voor dergelijke trajecten aparte overeenkomsten worden gesloten.

Ook binnen bijvoorbeeld de rijksoverheid wordt deze opzet steeds frequenter toegepast, zonder

dat wordt getornd aan het aanbestedingsrecht. In dit kader refereren wij aan een aankondiging van een vergelijkbare opdracht door UWV waar deze opzet is toegepast (zie <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/285324>, omschrijving: "De opdracht betreft het leveren, de implementatie en het beheer, het onderhoud en de doorontwikkeling van een CRM-functionaliteit. UWV zet 1 aanbesteding in de markt teneinde 1 inschrijving te krijgen voor het leveren, implementeren en beheren van de geselecteerde oplossing. De inschrijving resulteert uiteindelijk in twee contracten. 1 contract met een dienstverlener die de geselecteerde oplossing implementeert en vervolgens beheert en 1 contract met een softwareleverancier voor het leveren van de gebruiksrechten van de oplossing en het hosten van de oplossing").

Ten aanzien van aansprakelijkheid heeft UWV een optimalisatie doorgevoerd die het voor meer marktpartijen mogelijk maakt om in te schrijven (uit nota van inlichtingen, vraag: "Kunt u uitleggen hoe de aansprakelijkheid werkt voor opdrachtnemer indien en voor zover de softwareleverancier afspraken niet nakomt en/of andersom?" en bijbehorend antwoord: "De Implementatie en beheer partij en de softwareleverancier zijn niet hoofdelijk aansprakelijk. Het is wel mogelijk dat beide partijen gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor bepaalde resultaten (dan wel eventuele schade voortvloeiende uit het niet behalen van de overeengekomen resultaten). In dat geval zal UWV indien nodig beide partijen aansprakelijk stellen").

Deze opzet wordt de laatste jaren steeds vaker toegepast aangezien de hoofdelijke aansprakelijkheid voor combinaties tot veel onnodige discussies leidt en, waar dit wel tot inschrijvingen leidt, prijsverhogend werkt vanwege het verhoogde risicoprofiel.

Wezenlijk is ook dat het CIBG met deze optimalisatie voorkomt dat extra opslagen en marges worden gerekend door SaaS-leverancier en inschrijver. Afzonderlijke overeenkomsten leveren het CIBG als bijgevolg een wezenlijk financieel voordeel op.

Om deze reden verzoeken wij u om het binnen uw aanbesteding mogelijk te maken afzonderlijke overeenkomsten te sluiten met de SaaS-leverancier en een dienstverlenende partij. Dit past ook bij het idee dat een zgn. End User License Agreement (EULA) een overeenkomst betreft rechtstreeks tussen de SaaS-leverancier en de (eind)klant (in casu CIBG), waarbij de implementatiedienstverlener/reseller geen partij is.

Wij verzoeken u dan ook om een optimalisatie in de uitvraag toe te passen, en toe te staan dat aparte overeenkomsten kunnen worden gesloten voor de software (as-a-service) licenties enerzijds en de dienstverlening anderzijds. Kunt u hierin meegaan? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom niet?

Antwoord:

Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij begrijpen het voordeel van de inschrijver, echter kleven hier risico's aan voor de opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 1.2

Vraag:

Hier wordt de intentie vermeld om op 14 februari 2027 een geïmplementeerd systeem te hebben. Kunt u aangeven wat de beweegreden zijn voor specifiek deze datum?

Antwoord:

De genoemde datum is bijgesteld naar het derde kwartaal van 2027. Om de continuïteit van de kritieke bedrijfsprocessen van het CIBG te waarborgen, is het noodzakelijk dat de transitie naar en de implementatie van het nieuwe Customer Service Platform (CSP) uiterlijk in deze periode volledig is afgerond.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 2.1

Vraag:

U benadrukt het belang van goede samenwerking van de oplossing met andere applicaties bij CIBG. Voor wat betreft integraties en koppelingen noemt u: documentmanagement, CRM-bronnen en andere procesapplicaties.

Kunt u aangeven welke applicatie worden gebruikt en of dit on-premise applicaties betreft of cloud oplossingen?

Antwoord:

In het High Level Solution diagram (Bijlage G) staan de gebruikte applicaties gegroepeerd naar locatie.

De on-premise locaties zijn:

- SSC-ICT
- AZ
- Telefonie provider
- CIBG

De Cloud locaties zijn:

- Topdesk
- Azure Entra ID

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
27**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 2.2

Vraag:

In de schematische weergave wordt tevens workforcemanagement genoemd. In het programma van eisen wordt echter verwezen naar een andere gebruikte workforcemanagement applicatie waarmee gegevensuitwisseling mogelijk moet zijn. Wij gaan er van uit dat wij enkel met de bestaande workforcemanagement oplossing moeten integreren. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, de Work Force Management module moet als onderdeel van het CSP worden aangeboden in het voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
28**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 2.3

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel van de 300 genoemde gebruikers rechtstreeks klantcontact onderhouden via de in het Beschrijvend Document genoemde kanalen?

Antwoord:

Dit zijn 30 gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
29**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 2.3

Vraag:

Zijn er van de genoemde 300 gebruikers ook gebruikers die uitsluitend leesrechten hebben?

Antwoord:

Nee, die zijn er niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
30**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Paragraaf 3.2, pagina 18

Vraag:

Bij kerncompetentie 2 wordt de eis gesteld van tenminste 250 gebruikers van de geïmplementeerde SaaS casemanagement oplossing. Wordt aan de eis van tenminste 250 gebruikers voldaan wanneer de oplossing capaciteit beoogd voor >250 gebruikers, maar het actuele aantal gebruikers op dit moment nog lager is?

Antwoord:

Ja, dan wordt hier aan voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 3.2, pagina 18

Vraag:

Voor kerncompetenties 1 en 2 vraagt u dat Inschrijver aantoont dat hij de betreffende oplossing heeft 'geïmplementeerd'. Voor kerncompetentie 3 vraagt u Inschrijver aan te tonen dat hij een (geïntegreerde) oplossing heeft 'gerealiseerd'. Kunt u toelichten wat u met beide termen bedoelt en daarmee wat voor u het verschil is tussen 'geïmplementeerd' en 'gerealiseerd'?

Antwoord:

Gerealiseerd wordt aangepast naar geïmplementeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.2 (SGC-1) en 4.4 (SGC-3)

Vraag:

Is het toegestaan voor de beantwoording van Subgunningscriteria 1 en 3 afbeeldingen op te nemen in een bijlage die niet meetelt voor het maximaal aantal pagina's per subgunningscriterium?

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.3

Vraag:

Mogen wij naast de beantwoording ook een titelpagina, inhoudsopgave, leeswijzer en afsluiting toevoegen, die niet meetellen in het maximum van 15 slides?

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.3, SGC-2 Beheer/ servicedienstverlening, pagina 24

Vraag:

In vraag 1 benoemt u het volgende aspect: "Hoe en op welke wijze het aangeboden product en dienst wordt beheerd, zowel door de eigen organisatie als door toeleveranciers." Bedoelt u met eigen organisatie het CIBG of de inschrijver?

Antwoord:

Wij bedoelen hiermee de inschrijver en uw eventuele toeleveranciers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.5, pagina 28

Vraag:

De maximale score voor subgunningscriterium 4 betreft 150 punten (zie § 4.1). Op pagina 28 geeft u aan dat de score voor SGC-4 een gewogen score betreft op basis van 135 punten voor video 1 en 90 punten voor video 2. Begrijpen wij goed dat daarmee 60% van de score voor dit SGC wordt bepaald door video 1 (zijnde 90 punten van de 150) en 40% van de score wordt bepaald door video 2 (zijnde 60 punten van de 150)?

Antwoord:

Uw berekening klopt en dit wordt aangepast in het Beschrijvend Document

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Beschrijvend document, Paragraaf 4.5, pagina 27

Vraag:

Aan de hand van welke objectieve criteria wordt ""Gebruiksvriendelijkheid voor verschillende gebruikers (KCC 1e lijn, 2e lijn, backoffice)"" beoordeeld?

Antwoord:

Zie beoordelingskader Beschrijvend document, Usecase 2, pagina 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsopgavenformulier

Vraag:

Voor de terugkerende kosten dient in het prijzenblad (inzake de volumes) een bedrag per jaar te worden ingevuld welke vervolgens voor 4 jaar wordt gehanteerd. Het is in het belang van CIBG om inzage te hebben in prijsontwikkelingen over jaren heen. In het huidige model is het mogelijk om één (1) bedrag voor de looptijd op te geven. Hierdoor kunnen we dit niet inzichtelijk maken. Kan opdrachtgever een aanpassing doorvoeren in het prijzenblad waarbij het mogelijk is om een apart bedrag per jaar op te kunnen voeren?

Antwoord:

Nee, dit staan wij niet toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 2.2

Vraag:

In artikel 2.2 van de Overeenkomst is een rangorde van contractdocumenten opgenomen, waarbij – kort weergegeven – de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst prevaleren boven de ARBIT-2022, en waarbij de ARBIT-2022 op haar beurt prevaleert boven het Bestek inclusief Bijlagen en overige, meer specifieke aanbestedings- en uitvoeringsdocumenten (zoals de SLA, DFA, DAP en het Plan van aanpak).

Deze rangorde komt ons niet logisch voor, nu daarmee generieke voorwaarden (ARBIT-2022) een hogere rang krijgen dan op de uitvraag toegesneden stukken.

Daarnaast constateren wij dat:

- De Nota van Inlichtingen (NvI) en de daarin vastgelegde vragen, antwoorden en overeengekomen wijzigingen niet expliciet in de rangorde zijn opgenomen; en
- De term "Bestek" niet is gedefinieerd (dan wel als de definitie van de Arbit 2022 gevolgd dient vallen ook bijlagen die hoger of lager in rang zijn tot 'Bestek') waardoor onduidelijk is welke documenten en bijlagen hier precies onder vallen.

Kunt u bevestigen dat:

1. De rangorde van contractdocumenten zodanig wordt aangepast dat uitvraagspecifieke stukken (zoals Bestek, SLA, DFA, DAP, Plan van aanpak en overige bijlagen) prevaleren boven de ARBIT-2022, waarbij de ARBIT-2022 als sluitstuk fungeert?
2. De Nota van Inlichtingen, inclusief alle daarin vastgelegde antwoorden en wijzigingen, als hoogste in rang zal worden opgenomen?
3. De term "Bestek" expliciet wordt gedefinieerd, inclusief een uitputtende opsomming van de documenten en bijlagen die daaronder vallen?

Indien u van een andere mening bent toegedaan ontvangen wij graag een toelichting.

Antwoord:

"De rangorde wordt vervolgens aangepast in de concept overeenkomst.

1. deze Overeenkomst
2. de Verwerkersovereenkomst
3. bijlage SLA
4. bijlage DAP
5. bijlage DFA
6. Nota van Inlichtingen d.d. xx-xx-xxxx
7. de Voorwaarden (ARBIT 2022)
8. het beschrijvend document inclusief bijbehorende Bijlagen
9. Bijlage Plan van Aanpak
10. Bijlage Voorstel voor Social Return
11. de door de Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van xx-xx-xxxx met kenmerk xxxxxxxx"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 4.1

Vraag:

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden). Na deze initiële looptijd kan de Overeenkomst maximaal worden verlengd voor drie (3) keer maximaal vierentwintig (24) maanden per keer.

De gegadigde heeft absoluut de intentie om, bij gunning, de volledige 10 jaar de dienstverlening te verlenen. Echter, contracten met een contractduur vanaf 10 jaar met enkel eenzijdige verlengingen, kennen een prijsopdrijvend effect.

Bent u bereid om de derde optionele verlening wederkerig te maken?

Antwoord:

"De vraag gaat over contracten met een contractduur vanaf 10 jaar.
Dit contract duur maximaal 10 jaar (inclusief verlengingen). Daarbij gaat Opdrachtgever niet akkoord om de 3e optionele verlenging wederkerig te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 4.2

Vraag:

Gelet op de aard van de dienstverlening en de investeringen (in tijd, geld en middelen), is het niet passend dat de aanbestedende dienst de overeenkomst 'for convience' op kan zeggen. Daarnaast biedt artikel 30.6 in de ARBIT hier al voldoende mogelijkheden voor. Kunt u bevestigen dat u dit artikel laat vervallen? Indien u van een andere mening bent toegedaan ontvangen wij graag een toelichting.

Daarnaast komt het op ons vreemd over dat u in artikel 4.1 een initiële termijn van 4 jaar benoemd en in het volgende artikel een opzegmogelijkheid creëert na 24 maanden. Er staan in dit artikel ook opzegtermijnen benoemd. Is dit artikel bedoeld om termijn van 6 maanden aan te geven als uiterste verlengtermijn, voordat de termijnen uit artikel 4.1 verlopen. Kunt u dit laatste bevestigen?

Antwoord:

Passage aangaande de tussentijdse opzegging in artikel 4.1 zal worden verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

41

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 5.1, 5.4 en 6.1

Vraag:

Uit artikel 5.1, 5.4 en 6.1 volgt dat iedere datum als fatale termijn moeten gelden. Dit staat niet in verhouding tot de daaruit voortvloeiende (juridische) gevolgen, waarbij bij iedere overschrijding van een datum direct sprake zou zijn van verzuim. Het is logischer in de Overeenkomst een regeling op te nemen rondom het niet behalen van bepaalde data. Inschrijver stelt daarom voor dit om Fatale Termijnen te laten vervallen en streefdata op te nemen, waarbij Partijen dan na gunning een specifieke regeling kunnen treffen voor die data die als meer deadline worden gezien. Indien u meent dat dit niet mogelijk is, stellen wij als alternatief voor dat wij in gezamenlijkheid overeenkomen welke termijnen daadwerkelijk als Fataal moeten worden aangemerkt, zodat de overige termijnen wel een streven zijn. Kun u instemmen met een van voorgaande opties, zo ja welke?

Antwoord:

Nee, wij kunnen hier niet mee instemmen. Odrachtgever wil een strakke planning zoals aangegeven in het PvA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 6.2

Vraag:

Wij achten het onredelijk om een bedrag per geval in te houden op de Vergoeding per Gebrek. Kunt u akkoord gaan met een dergelijke vergoeding koppelen aan materiële Gebreken, zodat deze inhouding in verhouding staat tot het Gebrek en deze koppelen aan een maximale inhouding. Indien u van een andere mening bent toegedaan ontvangen wij graag een toelichting.

Antwoord:

Nee, wij gaan hiermee niet akkoord, een gebrek kan namelijk ook operationele gevolgen hebben. Hiervoor dient een incentive te zijn om dit zo snel mogelijk op te lossen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 10.1 en Bijlage E artikel 8

Vraag:

Naar wij begrijpen uit het beschrijvend document (p. 33, 4.7.3.4.) kan in bijlage 3 worden opgenomen dat de retransitie op basis van nacalculatie zal worden uitgevoerd. Graag zouden wij nadere verduidelijking hebben omtrent de exit, door artikel 10,1 (Exit) aan te passen zodat deze exitdiensten:

- Beperkt zijn in tijd, waarbij wij graag overleggen over de mogelijke periode hiervoor;
- De lopende dienstverlening niet verstoren, tenzij Opdrachtgever wordt ontheven van de verplichting om die diensten op hetzelfde niveau te blijven leveren;
- Niet onderworpen zijn aan serviceniveaus (service levels); en
- Bij beëindiging door toedoen of nalaten van Opdrachtgever vooraf worden betaald;
- Opdrachtnemer aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor een succesvolle overgang bij beëindiging.

Kunt u met voorgaande instemmen?

Antwoord:

Nee, we gaan niet akkoord. Zie antwoord vraag 59.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 10.2 en Bijlage E artikel 8

Vraag:

Wij zouden artikel 32 van de Arbit als volgt willen aanpassen:

Vanwege interne risk- en compliance redenen wenst Inschrijver gedurende en na afloop van de opdracht een intern dossier te kunnen aanhouden met daarin kopieën (inclusief back-ups) van relevante documenten, uiteraard onder de op ons rustende geheimhoudingsverplichtingen. Bent u bereid om ons hiertoe in staat te stellen het volgende toe te voegen aan artikel 32.1 ARBIT?

"Dit artikel laat onverlet dat Opdrachtnemer ter zake van de opdracht een dossier aanhoudt met daarin kopieën van relevante stukken, onder voorwaarde dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen."

Wij vinden dat wij alleen voor zover sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan Wederpartij kosteloos een gebrek zouden moeten herstellen en stellen daarom voor om artikel 32.2 ARBIT als volgt te herformuleren: "Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien en voor zover sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4." Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij kunnen hier niet mee instemmen omdat wij het passend en redelijk vinden dat in de situaties zoals beschreven in art 30 lid 1 en 30 lid 3 ARBIT 2022 geen sprake is van vergoeding van transitiekosten. Artikel 30 lid 1 ziet op de situatie dat er sprake is van verzuim en art 30 lid 3 ziet op (voorlopige) surseance van betaling, staat van faillissement, ontbinding van de onderneming van Wederpartij, staken van onderneming door Wederpartij, een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, beslaglegging op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Tot slot geldt dit ook ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 11.1 en 11.3

Vraag:

Conform de scope, leiden wij medewerkers van CIBG op om ook (functionele) aanpassingen in de nieuwe oplossing te kunnen doen. Dit betekent dat in de toekomst er aanpassingen gedaan kunnen worden door medewerkers van CIBG en (indien nodig of gewenst) door de opdrachtnemer. Wij vinden dat wij alleen voor zover sprake is van een toerekenbare tekortkoming van ons kosteloos een gebrek zouden moeten herstellen. Daarnaast zal er onduidelijkheid ontstaan omtrent de invulling van 'onverwijld', hetgeen subjectief is. Daarom stellen wij voor om artikel 11.1 en 11.3 als volgt te herformuleren:

11.1 Wederpartij zal voor releases in het kader van het beheer en onderhoud t.b.v. van de Prestatie voor de duur van vier (4) weken na Acceptatie, indien toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij hieraan ten grondslag ligt, de Gebreken kosteloos herstellen. Indien Opdrachtgever

een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt de Gebreken conform de SLA.

11.3 Wederpartij zal Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd heeft en waaraan toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij aan ten grondslag ligt, maar die voor Opdrachtgever geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, conform de SLA en na Acceptatie voor zijn rekening herstellen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier stemmen wij niet mee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 11.1/16.1/16.2

Vraag:

Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. CIBG verwacht van opdrachtnemer dat zij het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Om aan de wens van CIBG tegemoet te komen, is Inschrijver voornemens om gebruikt te maken van in de markt beschikbare standaardoplossingen. Conform deze verwachting, bestaat onze oplossing uit verschillende (open source) onderdelen en diensten van derde partijen. Op deze onderdelen zijn bepaalde standaard, niet-onderhandelbare (licentie)voorwaarden van die derde van toepassing. Volgens ons is het daarom nodig te bepalen dat uitsluitend deze voorwaarden van toepassing zijn op dat derde-onderdeel, in het kader van onder meer de garanties en onderaanneming, maar ook voor de overige voorwaarden. Dat is ook van toepassing voor zover het ziet op updates van dergelijke voorwaarden (click wrap/shrink wrap) welke gedurende de duur van de overeenkomst worden geactualiseerd. Inschrijver stelt voor om in de Overeenkomst op te nemen:

“Indien en voor zover Wederpartij Materialen van Derden, al dan niet als onderdeel van de Materialen, (Standaard)Programmatuur Prestaties, aan Opdrachtgever levert of ter beschikking stelt, zijn enkel de (licentie)voorwaarden van die derde van toepassing tussen Opdrachtgever en Wederpartij met daartoe, in afwijking van alle overige voorwaarden in dat kader. Deze voorwaarden zijn opgenomen in bijlage X. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor producten of diensten van derden is beperkt tot het bedrag dat door deze derde partij zal worden vergoed.”

Aanvullend stellen wij voor een definitie van ‘Materialen van derden’ op te nemen:

“hardware, apparatuur, materialen, software, (cloud)diensten van derden, ondersteuning en alle andere materialen, goederen en zaken die eigendom zijn van of geleverd worden door of namens een derde partij in het kader van de dienstverlening door Opdrachtgever.”

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met het voorgestelde. Wij contracteren met Inschrijver als enige wederpartij en verwachten dat Inschrijver integraal verantwoordelijk blijft voor de volledige SaaS-dienst, inclusief alle gebruikte materialen en diensten van derden. Het voorgestelde regime leidt tot een ongewenste beperking van essentiële contractuele waarborgen, zoals aansprakelijkheid, garanties, beveiliging en continuïteit, en creëert rechtsonzekerheid door het automatisch van toepassing verklaren van (gewijzigde) derdenvoorwaarden. Tevens achten wij het onacceptabel dat onze aanspraken worden beperkt tot hetgeen derden vergoeden. Het gebruik van derden behoort tot de risicosfeer van Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
47**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 11.1

Vraag:

De mogelijkheid bestaat dat het praktischer en gunstiger is in het kader van Materialen van Derden rechtstreeks (soms via tussenkomst van een broker) met dergelijke partijen te contracteren. Kunt u instemmen de Overeenkomst hierop aan te vullen, zodat die mogelijkheid ook expliciet kan worden geboden en Opdrachtgever rechtstreeks de voorwaarden van een derde (bijvoorbeeld een EULA) aangaat met een dergelijke vendor?

Antwoord:

Wij zien het verband niet met artiken 11 van de concept overeenkomst. Als u doelt op het eventueel afnemen van licenties middels bestaande raamovereenkomsten dan gaan wij niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever wenst een aanspreekpunt te hebben ten aanzien van doorontwikkeling, beheer en onderhoud.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 12 en Arbit artikel 5.2/5.5

Vraag:

Wij zijn bereid een auditor/accountant informatie te geven die nodig is om de nakoming van de overeenkomst te verifiëren, we zien graag vastgelegd dat de accountant geen concurrent van Opdrachtnemer kan zijn en dat de accountant zich dient te houden aan een geheimhoudingsverplichting in lijn met artikel 17 ARBIT. Ook vinden we het gezien de belasting van een audit redelijk om overeen te komen dat (i) een audit slechts eenmaal per jaar kan plaatsvinden, (ii) Wederpartij minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit schriftelijk informeert over de planning en reikwijdte van de audit; (iii) de reikwijdte van de audit en de medewerking die Wederpartij moet verlenen beperkt is tot wat redelijkerwijs nodig is om te bepalen of Wederpartij aan zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst voldoet; (iv) geen toegang wordt verschaft tot interne prijsmodellen, informatie van andere klanten, niet-publieke rapporten en interne auditrapporten van Wederpartij; (v) de bedrijfsvoering van Wederpartij en de dienstverlening aan andere klanten zo min mogelijk wordt verstoord. Daarnaast is Wederpartij slechts gehouden over te gaan tot maatregelen die zien op een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij in redelijkheid uitvoering te geven. Voor andere maatregelen die Opdrachtgever wenst, kan Wederpartij aan Opdrachtgever kosten in rekening brengen conform de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 15.1 en Arbit artikel 23.1

Vraag:

Inschrijver is onderdeel van een groot, wereldwijd opererend, concern en zou om praktische redenen graag andere groepsmaatschappijen van Inschrijver niet als 'derde' willen aanmerken. Inschrijver stelt daarom voor om de eerste zin van dit artikel te vervangen door: 'Wederpartij zet bij de uitvoering van de Overeenkomst geen onderaannemers in zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, waarbij ander groepsmaatschappijen van Wederpartij niet als derde worden aangemerkt.' Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee dit passen wij niet aan. Voor ons is niet duidelijk wie de door u genoemde

'groepsmaatschappijen' precies zijn. Voor is is de enige partij de inschrijver, in welke form dan ook. Bijvoorbeeld in de vorm van een combinatie of inschrijving met onderaanneming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 16.1/16.2

Vraag:

Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. CIBG verwacht van opdrachtnemer dat zij het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Om aan de wens van CIBG tegemoet te komen, is Inschrijver voornemens om gebruikt te maken van in de markt beschikbare standaardoplossingen. Dit sluit immers aan bij de wens en het doel. De licentievoorwaarden van de SAAS-applicatie zijn niet onderhandelbaar, en een ICT-partner kan hierom niet voor alle gevallen waar de ARBIT-voorwaarden afwijken een oplossing bieden. Wij zouden graag hierover dit en andere relevante elementen waar wij zo'n risico zien nadere afspraken met U willen maken voorafgaand aan het ondertekenen van de overeenkomst. Er staan in de huidige overeenkomst immers ook optionele artikelen, die dan mogelijk ook besproken kunnen worden? Bent u hiertoe bereidt?

Antwoord:

In de concept Overeenkomst zal onderstaande als optioneel worden opgenomen.
<OPTIONEEL bij de verwerving van Gebruiksrechten op Standaardprogrammatuur> In afwijking van artikel 9.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover;

- De toepasselijkheid daarvan niet is uitgesloten;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- Het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 17.1 + 17.1 en Arbit artikel 34

Vraag:

Het is gebruikelijk dat ook in andere gevallen de geheimhoudingsverplichtingen niet gelden. Inschrijver stelt daarom voor dat het volgende in dit kader zal worden overeengekomen:

"Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover deze vertrouwelijke informatie:

- (i) door de ontvangende Partij moet worden bekendgemaakt om te voldoen aan een wettelijk voorschrift, een instructie van een toezichthouder of een uitspraak van de rechter. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijkgesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 Arbit bevoegd is om het geschil te beslechten indien Partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen;
- (ii) op het moment van bekendmaking publiekelijk toegankelijk is of later wordt zonder handeling of tekortkoming van de ontvangende Partij;
- (iii) reeds in het rechtmatige bezit van de ontvangende Partij was en tot zijn vrije beschikking stond vóór de bekendmaking door de verstreckende Partij;
- (iv) door de ontvangende Partij te goeder trouw van een derde is verkregen zonder enige beperking ten aanzien van de vertrouwelijkheid; of
- (v) door de ontvangende Partij onafhankelijk is ontwikkeld zonder toegang tot of gebruik van de vertrouwelijke informatie als bedoeld in dit artikel."

Het moeten verstrekken van 'alle gegevens' gaat nogal ver. Dit kan ook (vertrouwelijke) informatie van de Wederpartij zijn waarop zijn (intellectuele) eigendomsrechten rusten. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel te nuanceren en vervangen door:

"Wederpartij stelt de (vertrouwelijke) gegevens waarop de (intellectuele) eigendomsrechten van Opdrachtgever rusten en die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking. Voor de geheimhoudingsverplichtingen geldt dat deze blijven gelden voor een periode van 5 jaar na het eerste van de volgende momenten: afloop of beëindiging van deze Overeenkomst."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 78.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Bijlage A - Herzieningsclausules, pagina 12

Vraag:

In de bijlage zijn verschillende clausules aangemerkt als optioneel. Het is inschrijver daarmee niet duidelijk of deze van toepassing zijn. Inschrijver gaat er voor de Inschrijving vanuit dat deze buiten beschouwing zijn. Daarnaast stellen wij voor om deze te bespreken tussen voorlopige gunning en definitieve gunning. Klopt onze aanname en kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De herzieningsclausule is optioneel en biedt opdrachtnemer de mogelijkheid om deze af te nemen in overleg met opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Bijlage A - Herzieningsclausules + financiële afhandeling, pagina 12, Artikel 6

Vraag:

Inschrijver meent dat zij niet de verantwoordelijkheid moet dragen voor naleving van wet- en regelgeving die op de u dan wel uw business ziet. De conceptovereenkomst legt nu expliciet vast dat (verplichte) wetwijzigingen die impact hebben op de dienstverlening kosteloos door opdrachtnemer moeten worden doorgevoerd. "Kunt u bevestigen dat 'wetswijzigingen' alleen ziet op wijzigingen die de SaaS-dienst generiek betreffen, en dat alle overige wijzigingen (waaronder die klant specifiek zijn) tegen de gebruikelijke vergoeding zal plaatsvinden?"

Antwoord:

Een Opdrachtnemer dient zich net zoals een opdrachtgever aan de geldende wetgeving te voldoen. De verantwoordelijkheid hiervoor bij de opdrachtgever leggen is niet proportioneel. Wij nemen een dienstverlening af, hierbij hoort ook het voldoen aan de huidige en in de toekomst aangenomen wetgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst, Bijlage A - Herzieningsclausules + financiële afhandeling, pagina 14

Vraag:

Bijlage A onderdeel "Security" legt de inschrijver de verplichting op om kosteloze aanpassingen door te voeren inzake security-updates en dringende beveiligingsmaatregelen. Bijlage E, 6.4 stelt dat NCSC-advies voor kosten van opdrachtgever zijn. Inschrijver meent dat dit niet consistent is tussen de bijlagen, daar de overeenkomst zegt "security-updates/dringende maatregelen" kosteloos en de SLA zegt bij NCSC-advies kosten voor opdrachtgever. Inschrijver meent dat beide kosten voor rekening komen van Opdrachtgever en dat dit consistent dient te worden doorgevoerd. Kunt dit bevestigen en zo niet een toelichting geven?

Antwoord:

Nee, wij kunnen dit niet bevestigen.

Het betreft hier serieuze adviezen van de NCSC. Wanneer in overleg met wederpartij Opdrachtgever wenst deze adviezen door te voeren dan zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst & Bijlage 3 Prijs Opgavenformulier, Artikel 4.1

Vraag:

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden) - in het prijzenblad wordt de totaalprijs berekend door de jaarlijkse terugkerende kosten met 4 te vermenigvuldigen (48 maanden) en daar de eenmalige implementatie kosten bij op te tellen. Betekent dit dat de overeenkomst van 48 maanden in werking treedt nadat de implementatie is afgerond? Als dit niet het geval is kunt u dan aangeven hoe het prijzenblad zich dan verhoudt tot de maximale inschrijfsom van 5 miljoen?

Antwoord:

Wat u omschrijft klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Bijlage C Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 10.3

Vraag:

Hierover hebben wij de volgende vragen:

1. Welke termijn gelden in at. 10.3 Verwerkersovereenkomst?
2. Wij achten het tevens onredelijk om een boete te verbinden aan het niet tijdig verwijderen van wissen of retourneren van Persoonsgegevens en stellen voor deze te verwijderen uit deze bepaling. Kunt u hiermee instemmen?
3. Daarnaast menen wij dat een dergelijke boete altijd in plaats dient te komen van een schadevergoeding. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

1. dit zal in de SLA/DAP opgenomen worden, na overeenkomst.
2. Nee
3. Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
57

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage D Concept Wachtkamerovereenkomst,

Vraag:

De wachtkamerovereenkomst lijkt onvolledig. In de overwegingen van de voornoemde overeenkomst lijkt de insteek hiervan te worden verwoord, echter de invulling ontbreekt vervolgens in de opgenomen artikelen van de overeenkomst. Ook worden definities geïntroduceerd in artikel 1.1 welke vervolgens niet worden gehanteerd (zie o.m. Vervangende Overeenkomst). Het betreft in casu dan ook geen overeenkomst welke de inschrijvende partij kan accepteren noch een overeenkomst welke middels invulling van de partijnamen kan dienen om als daadwerkelijke wachtkamerovereenkomst. Kunt u dit nader toelichten en een in dit kader volledige (template) wachtkamerovereenkomst verstrekken?

Antwoord:

De Wachtkamerovereenkomst is aangevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
58

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 1.2

Vraag:

Volgens de overwegingen bij artikel 1.2 ligt de 'nadruk op de resultaatverplichting'. Het is Inschrijver onduidelijk wat als gevolg dan als 'resultaat' moet worden gezien, daar de term vervolgens uitsluitend bij 'retransitie' terugkomt. Naar mening van Inschrijver betekent dit niet dat fatale termijn moeten gelden. De termijn wordt namelijk bepaald door de nieuwe overeenkomst tussen Opdrachtgever en een nieuwe Opdrachtnemer. Dit staat niet in verhouding tot de daaruit voortvloeiende (juridische) gevolgen, waarbij bij iedere overschrijding van een bepaald service level uit deze SLA direct sprake zou zijn van verzuim. Het is logischer in de Overeenkomst of SLA een regeling op te nemen rondom het niet behalen van bepaalde service levels. Inschrijver stelt daarom voor om het 'resultaat' te laten vervallen, waarbij partijen na gunning hier een specifieke regeling kunnen treffen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie hoofdstuk 2 m.b.t. gevolgen van niet naleven SLA normen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 1.8 Paragraaf 2.1

Vraag:

In Paragraaf 1.8 staat vermeld u dat het servicewindow 24x7 is en het ondersteuningsvenster van 08:00 tot 17:30u op werkdagen.

In Paragraaf 2.1 geeft u aan: 'Opdrachtnemer monitort actief de beschikbaarheid van de systemen en garandeert een minimale beschikbaarheid van 99,8% gedurende kantoortijden. De beschikbaarheid van de dienstverlening wordt maandelijks gemeten t.o.v. de totale tijd in het servicewindow.'

Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u bevestigen dat de beschikbaarheid van de dienstverlening wordt gemeten gedurende kantoortijden (d.w.z. ondersteuningsvenster) van 08:00 - 17:30u? Zo niet, graag extra toelichting welke tijden en venster de beschikbaarheid van de dienstverlening wordt gemeten.

Antwoord:

De applicatie dient tijdens kantoortijden tussen 08:00 - 18:00 beschikbaar te zijn (99,8% op maandbasis).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 2, pagina 7 en 8

Vraag:

Wij stellen vast dat de mogelijkheid bestaat om service credits toe te passen bij het niet behalen van SLA-normen, terwijl tegelijkertijd expliciet wordt bepaald dat deze service credits niet in de plaats treden van schadevergoeding en cumulatief kunnen worden toegepast. De mogelijkheid van samenloop met schadevergoeding leidt tot een dubbele financiële exposure voor hetzelfde feit. Kunt u instemmen dat service credits gelden als exclusieve financiële remedie voor het niet behalen van SLA-normen, althans dat service credits in mindering strekken op eventuele schadevergoeding voor hetzelfde feit?

Antwoord:

Nee. De toepassing van opgelegde service credits komt niet in plaats van een schadevergoedingsvordering (op basis van 6:92 lid 2 Burgerlijk Wetboek).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement, Paragraaf 2, pagina 8

Vraag:

Wij stellen vast dat de SLA voorziet in subjectieve normen en onbekende kortingspercentages. Inschrijver meent dat klanttevredenheid naar zijn aard een subjectief criterium is welke hoogstens kan worden gebruikt als input voor verbetermaatregelen en niet moet leiden tot toepassing van service credits. Daarnaast is het SC-2 kortingspercentage niet ingevuld. Onze vragen:

1. Kunt u instemmen om deze service credit uitsluitend toe te passen op objectieve criteria (niet zijnde klanttevredenheid dan wel dit objectiveren)
2. Indien u SC-2 wil blijven toepassen de exacte waarde voor 'X' bij SC-2 opgeven?

Antwoord:

Akkoord met 1. Overschrijding van genoemde klanttevredenheidsnorm zal niet worden gekoppeld aan SC-1 of SC-2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage F Pulse globale architectuur schets, Paragraaf 3.4

Vraag:

Wij concluderen dat KPN SIP Trunk functionaliteit geen onderdeel is van de scope van de gevraagde oplossing. Wij integreren met de bestaande SIP Trunk functionaliteit. Klopt onze aanname? Zo niet, kunt u dit nader toelichten.

Antwoord:

Ja, er wordt geïntegreerd met de bestaande SIP-trunk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

63

Onderwerp:

ARBIT

Vraag:

Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. CIBG verwacht van opdrachtnemer dat zij het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Om aan de wens van CIBG tegemoet te komen, is Inschrijver voornemens om gebruikt te maken van in de markt beschikbare standaardoplossingen. Dit zijn voor Inschrijver derde partijen. Het gebruik van standaardoplossingen is economisch zeer voordelig, maar houdt ook in dat er conform standaard bepalingen gewerkt wordt. De leverancier van de standaardoplossing kan deze oplossing alleen economisch voordelig in stand houden door deze oplossing te leveren onder standaard voorwaarden.

Daar er gevraagd wordt om het CSP als SaaS-applicatie te leveren, bestaat de oplossing van Inschrijver uit verschillende onderdelen van derde partijen. Op deze onderdelen zijn bepaalde standaard, niet-onderhandelbare (licentie)voorwaarden van die derde van toepassing. Inschrijver heeft geen invloed op deze bepalingen. Dit leidt ertoe dat enkel deze voorwaarden van toepassing zijn op dat derde-onderdeel en stelt voor om in de Overeenkomst op te nemen:

“Indien en voor zover Wederpartij Materialen van Derden, al dan niet als onderdeel van de Materialen, (Standaard)Programmatuur Prestaties, aan Opdrachtgever levert of ter beschikking stelt, zijn enkel de (licentie)voorwaarden van die derde van toepassing tussen Opdrachtgever en Wederpartij met daartoe, in afwijking van alle overige voorwaarden in dat kader. Deze

voorwaarden zijn opgenomen in bijlage X. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor producten of diensten van derden is beperkt tot het bedrag dat door Wederpartij wordt verhaald op de derde partij."

Aanvullend stellen wij voor een definitie van 'Materialen van derden' op te nemen:

"hardware, apparatuur, materialen, software, (cloud)diensten van derden, ondersteuning en alle andere materialen, goederen en zaken die eigendom zijn van of geleverd worden door of namens een derde partij in het kader van de dienstverlening door Opdrachtgever."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

64

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 4.3

Vraag:

Om de werkzaamheden correct uit te kunnen voeren is het van belang dat de juiste, volledige en betrouwbare informatie wordt aangeleverd en dat wij daarvan mogen uitgaan. De informatie die U aan ons verstrekt is immers het uitgangspunt van onze werkzaamheden. Wij stellen daarom voor om aan artikel 4.3 ARBIT het volgende toe te voegen:

"4.3 [...] Wederpartij mag uitgaan van de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Wederpartij verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is."

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij kunnen hier mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
65

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 7.2

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met 'eigendom' in de zin van dit artikel niet 'intellectueel eigendom' wordt bedoeld?

Zo niet, dan is het redelijk en gebruikelijk dat het (intellectueel) eigendom pas overgaat op het moment dat volledig is betaald voor de prestatie/deliverable waarop de over te dragen IE-rechten rusten. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel te vervangen door:

"Onverminderd het bepaalde in artikel 8, gaat het eigendom van (onderdelen van) de Prestatie over bij volledige betaling van die (onderdelen van de) Prestatie waarop de over te dragen eigendomsrechten rusten."

Antwoord:

Weliswaar begrijpen wij uw suggestie, maar hiertoe zijn wij niet bereid, om de reden dat de kredietwaardigheid van de staat zo groot is, dat daaruit geen risico voortvloeit. Voor overdracht van eigendom zijn op basis van artikel 3:84 BW vereist: een geldige titel (bijv. een overeenkomst), beschikkingsbevoegdheid, en levering. Betaling is geen vereiste voor eigendomsoverdracht. Dus: ook als nog niet is betaald, kan eigendom al zijn overgegaan. Dit geldt ook voor IE rechten. Betaling doet alleen de verbintenis tot betalen teniet en heeft zelf geen goederenrechtelijk effect.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
66

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 8.1.8.3

Vraag:

CIBG is, net als andere partijen, op zoek naar een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform. Dit platform wordt door Inschrijver ontwikkeld en onderhouden op basis van de vele implementaties die zij doet in de markt. Daarom is het in de branche van Inschrijver wenselijk en gebruikelijk dat de Wederpartij de intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) op hetgeen wordt geleverd behoudt dan wel verkrijgt. De Wederpartij is namelijk het beste in staat deze IE-rechten te onderhouden en verder te ontwikkelen, wat uiteindelijk ook in het voordeel van de aanbestedende dienst is of kan zijn. Inschrijver begrijpt dat in sommige gevallen, indien een prestatie wordt geleverd die de aanbestedende dienst een concurrentievoordeel oplevert en waarbij afhankelijkheid van de

Wederpartij ongewenst is, de aanbestedende dienst de IE-rechten daarop wil behouden /verkrijgen. Daar is hier echter geen sprake van en al zou daar sprake van zijn, dan volstaat een uitgebreid gebruiksrecht ook. Hiermee wordt recht gedaan aan zowel de belangen van de Inschrijver als de aanbestedende dienst (zie ook paragraaf 3.9.1.2. van de Gids Proportionaliteit 2022). Bovendien kan de oplossing van Inschrijver bestaan uit componenten van derden, waarvan de IE-rechten logischerwijs niet over kunnen worden gedragen aan de aanbestedende dienst. Inschrijver kan in dat geval alleen een gebruiksrecht verstrekken conform de standaard, niet-onderhandelbare voorwaarden van die derden. Deze voorwaarden zal Inschrijver middels de inschrijving met de aanbestedende dienst delen.

Inschrijver stelt daarom voor artikelen 8.1 tot en met 8.3 te vervangen door:

"8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Wederpartij of haar licentiegevers. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtgever aan Wederpartij overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Wederpartij wordt aanvaard.

Indien materialen waarop de intellectuele eigendomsrechten van Wederpartij rusten zijn opgenomen in een deliverable, verkrijgt Opdrachtgever na volledige betaling van die deliverable een eeuwigdurend, wereldwijd, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om die deliverable te gebruiken in het kader van een normale bedrijfsvoering. Voor zover materialen van derden onderdeel worden van een deliverable, verkrijgt Opdrachtgever enkel een gebruiksrecht conform de voorwaarden van die derden. Deze voorwaarden zal Wederpartij op verzoek met Opdrachtgever delen.

8.2 Voor zover de rechten bedoeld in artikel 8.1 moeten worden overgedragen door Opdrachtgever en voor deze overdracht op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtgever Wederpartij hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtgever te ondertekenen en en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om op eerste verzoek van Wederpartij aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtgever machtigt voor zover nodig Wederpartij hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven."

Antwoord:

Voor Prestaties die uit "maatwerk" voor Opdrachtgever bestaan geldt een standaard overdracht van -alle- IE-rechten aan Opdrachtgever. De rechten verblijven bij de Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

67

ARBIT, Artikel 8.5

Vraag:

Wederpartij zou graag de vrijwaring uit artikel 8.5 ARBIT koppelen aan de aansprakelijkheidsbepalingen, zodat geen onbeperkte aansprakelijkheid ontstaat. Dit is in onze ogen onredelijk. Wij stellen daarom voor om "Wederpartij vrijwaart" te vervangen door "Met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 26 vrijwaart Wederpartij". Is Opdrachtgever hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

68

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 8.6

Vraag:

Gelet op het feit dat een vrijwaring voor deze IE-inbreuken wordt gegeven, is het redelijk dat de Wederpartij ook een bepaalde mate van vrijheid heeft in het oplossen van de inbreuk. Hij zal immers financieel de lasten van de inbreuk moeten dragen. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel te vervangen door:

"In geval van een inbreukclaim zoals bedoeld in artikel 8.5 heeft Wederpartij het recht om, naar eigen keuze en op eigen kosten, ofwel:

- a) (een deel van) de Prestatie of deliverables zodanig te wijzigen dat deze niet meer inbreukmakend is; of
- b) (een deel van) de Prestatie of de deliverables te vervangen door een vergelijkbaar en niet-inbreukmakend (deel van) de Prestatie of deliverable; of
- c) voor Opdrachtgever het recht verkrijgen om het gebruik van een inbreukmakend (deel van een) Prestatie of deliverable te blijven voortzetten; of
- d) de Overeenkomst zonder kosten te beëindigen."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

69

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 8.7

Vraag:

Het is onze ogen niet redelijk dat U op grond van artikel 8.7 ARBIT de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden terwijl geen gelegenheid is geboden om het gebrek te herstellen en terwijl een schending nog niet vastgesteld is. Wij vinden deze ontbindingsmogelijkheid slechts redelijk indien de schending is bewezen en stellen daarom voor om artikel 8.7 buiten werking te stellen danwel als volgt, of in woorden van overeenkomstige strekking, te herformuleren:

"Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien in rechte wordt vastgesteld dat het door Wederpartij geleverde Product inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, en indien het voor Wederpartij in redelijkheid niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door zorg te dragen voor een gebruiksrecht of een vervangend gelijkwaardig Product of dusdanige aanpassingen in het geleverde Product dat de inbreuk ongedaan wordt gemaakt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden (...)." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

70

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 11.1

Vraag:

Aangezien betaling afhankelijk is van acceptatie, is het van groot belang voor beide partijen dat duidelijke, objectieve acceptatiecriteria worden overeengekomen.

Kan de aanbestedende dienst:

1. Een overzicht geven van de acceptatiecriteria per deliverable? OF
2. Bevestigen dat partijen de acceptatiecriteria na gunning overeenkomen?

Antwoord:

Wij bevestigen dat partijen na gunning de acceptatiecriteria overeenkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
71

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 11.4

Vraag:

Inschrijver vindt het redelijk dat de nader door Opdrachtgever te stellen termijn uit artikel 11.4 ARBIT wordt gemaximeerd, om een duidelijk kader te creëren en te voorkomen dat de termijn onredelijk lang wordt. Hierbij speelt mee dat de betaling is gekoppeld aan Acceptatie. Inschrijver stelt voor om aan artikel 11.4 ARBIT de volgende tekst toe te voegen:
"De nader door Opdrachtgever gestelde termijn bedraagt maximaal twee weken, tenzij Partijen na onderling overleg een langere termijn zijn overeengekomen."
Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is gemaximeerd. Zie art 6.1 in de concept overeenkomst. Daar staat 30 dagen na Aflevering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
72

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 11.5

Vraag:

Wij zien graag een toevoeging op dit artikel. Het is namelijk zo dat vanaf het moment dat Opdrachtgever het Product operationeel in gebruik neemt, er wijzigingen (kunnen) plaatsvinden in het opgeleverde Product, waarop wij geen invloed hebben en die ons niet aangerekend kunnen worden. Vanaf dat moment is het volgens ons dan ook redelijk dat het Product dan als geaccepteerd worden beschouwd. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: "Bij in productie name en/of ingebruikname van het opgeleverde Product door Opdrachtgever, of bij het uitblijven van enige mededeling (...)"

Kan Opdrachtgever dit artikel toelichten en instemmen met onze toevoeging?

Antwoord:

"Nee, wij kunnen hier niet mee instemmen.
Opdrachtgever zal het Product pas na acceptatie operationeel in gebruik nemen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
73

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 12

Vraag:

Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Inschrijver stelt voor aan artikel 12 ARBIT het volgende toe te voegen:
"Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht."

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen. Om het beroep op overmacht toe te staan zoals door u voorgesteld zou dit te zeer uithollen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

74

Onderwerp:

ARBIT, Artikelen 12.3 t/m 12.7

Vraag:

Indien er sprake is van een onderhoudscontract is het hoogst ongebruikelijk dat wordt gevraagd om een garantie. Artikel 12.3 tot 12.7 ARBIT bevatten algemene garanties die dus niet aansluiten bij de gevraagde diensten. Bent u bereid deze bepaling niet van toepassing te verklaren en slechts waar relevant in een NOK garantiebepalingen overeen te komen? Zo niet, kunt U toelichten hoe deze bepalingen worden toegepast zijn bij de gevraagde diensten?

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid.

Ten aanzien van de algemene voorwaarden van de Rijksoverheid waaronder ook de ARBIT 2022 geldt dat deze niet altijd allemaal logischerwijs voor 100 % toepasselijk zijn bij de (soort) opdracht die wordt aanbesteed. Het is niet gebruikelijk om per artikel expliciet aan te geven of dit al dan niet van toepassing is. In casu is echter geen sprake van slechts een onderhoudscontract. Er worden zaken (een oplossing) geleverd, geïmplementeerd ed. Daarna wordt de oplossing ook onderhouden. Ons is overigens niet duidelijk op welke NOK u doelt. Tot slot wijzen wij u erop dat direct na acceptatie de onderhoudsperiode aanvangt en er voor onderhoud door ons betaald zal worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

75

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 12.3

Vraag:

Een garantietermijn van 12 maanden als gevraagd in artikel 12.3 ARBIT is zeer lang en niet marktconform. Dit heeft tevens een prijsverhogend effect. U heeft immers ook een SLA. Wij stellen daarom voor deze termijn bij te stellen naar 1 maand na acceptatie. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
76

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 14.3

Vraag:

Het is redelijk dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding, omdat anders dit deel van de schade dubbel wordt vergoed. Wij stellen daarom voor om in algemene zin het volgende toe te voegen aan de Overeenkomst:

"Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding."

Kunt U hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen. Een boete heeft een ander doel dan schadevergoeding en staat daar dan ook los van. Een boete is bedoeld als prikkel om bepaalde afspraken na te komen. Een schadevergoeding heeft tot doel als gevolg van uw handelen of nalaten door Opdrachtgever geleden schade te vergoeden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
77

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 15.5

Vraag:

Betalen van de facturen is een van de belangrijkste verplichtingen van de aanbestedende dienst.

Het is onredelijk de mogelijkheden tot opschorting of beëindiging door Wederpartij te beperken. De wettelijke regeling hieromtrent biedt voldoende waarborgen voor beide partijen. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel te laten vervallen en dus de wettelijke regeling te volgen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom wenst u specifiek vast te houden aan deze bepaling boven de al bestaande wettelijke bepalingen?

Antwoord:

Wij zijn het met u eens dat het bepaalde situaties - en dus niet altijd- in strijd met de redelijkheid en billijkheid of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zou kunnen zijn, om op deze bepaling een beroep te doen. Daarvoor is echter het laten vervallen van dit artikellid niet noodzakelijk en voert dit mogelijk te ver omdat wij in gevallen dat hier geen sprake van is wel willen kunnen terugvallen op de bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
78

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 17 en 34

Vraag:

In ultieme situaties is Inschrijver wettelijk verplicht om informatie kenbaar te maken. Het huidige artikel voorziet hier niet in. Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 17.1 ARBIT:

"Geen schending van de geheimhoudingsverplichting is (a) openbaarmaking die verplicht is op grond van een wettelijke verplichting of toepasselijke beroepsregels, op grond van een rechterlijke uitspraak of die noodzakelijk is voor een van Partijen voor de verdediging van zijn belangen in een (beroeps)procedure (in welk geval de andere Partij wel vooraf en schriftelijk wordt geïnformeerd), en (b) als het aantoonbaar noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst dat deze informatie moet worden uitgewisseld met Personeel en/of met door Opdrachtgever goedgekeurde onderaannemers."

Antwoord:

Nee daarmee gaan wij niet akkoord. De geheimhoudingsplicht is niet absoluut. Voorbeelden van wetten die de geheimhoudingsverplichting kunnen doorbreken zijn de Wet open overheid (Woo), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Grondwet (Gw). Onder het begrip toezichthouder wordt mede begrepen het Adviescollege ICT-toetsing dat toetst op de risico's en slaagkansen van ICT-projecten van de Rijksoverheid en zelfstandige bestuursorganen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

79

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 17.3

Vraag:

Uit de tekst blijkt niet op welke wijze Opdrachtgever toezicht wil uitoefenen. Hierover hebben wij de volgende vragen:

1. Kunt u toelichten wat er wordt bedoeld met dit toezicht?
2. Kunt u tevens bevestigen dat dit toezicht niet inhoudt dat Opdrachtgever toegang wenst tot de kantoorlocaties van Wederpartij? Indien het wel de bedoeling is om ter plekke een audit te kunnen uitvoeren, zou u dan aan artikel 17.3 ARBIT willen toevoegen dat:- de audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde partij, niet zijnde een concurrent van Inschrijver;- gezien geheimhoudingsafspraken met derden, geen toegang wordt gegeven tot (digitale) systemen, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie;- de audit de bedrijfsvoering van Wederpartij zo min mogelijk belemmert;- de interne huisregels van Wederpartij worden nageleefd;- er strikte geheimhouding wordt betracht t.a.v. alle informatie waarvan kennis wordt genomen;- de kosten voor de audit voor rekening komen van Opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er van uit dat partijen die audits en toezicht uitvoeren hiervoor aparte afdelingen hebben en dat met de ingewonnen informatie vertrouwelijk wordt omgegaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

80

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 17.5

Vraag:

De boete uit dit artikel is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er sprake is van schenden van de geheimhoudingsverplichtingen, noch dat er sprake is van

enige schade. Bovendien is het overeenkomen van een boete niet noodzakelijk, omdat in de ARBIT en de wet bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van de plicht tot vergoeding van schade in geval van schending van verplichtingen uit de overeenkomst. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 17.5 ARBIT niet van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, wij kunnen hier niet mee instemmen. Deze boete is vooral bedoeld als extra aansporing tot het nakomen van de geheimhoudingsverplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
81

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 26.1

Vraag:

In commerciële overeenkomsten is het gangbaar om aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Wij stellen daarom voor ook hier de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade en vast te leggen wat als indirecte schade wordt beschouwd. We stellen daarom voor om artikel 26.1 laatste zin ARBIT te vervangen door:

""De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade. De tekortschietende partij is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, inclusief maar niet beperkt tot (i) gemiste activiteiten of kansen, (ii) gemiste (verwachte) besparingen, (iii) gederfde omzet en winst, (iv) verwijdering, verlies of beschadiging van gegevens, (v) reputatieschade, (vi) verlies van goodwill, (vii) bedrijfsonderbreking en/of (viii) vorderingen van derden anders dan vorderingen van derden waarvoor de tekortschietende partij de andere partij krachtens deze Overeenkomst vrijwaart.""

Kan de Aanbestedende dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee wij nemen uw voorstel niet over. Een dergelijke begrenzing kent de Nederlandse aansprakelijkheidswetgeving immers ook niet. In plaats van het onderscheid directe vs. indirecte schade gebruikt het Burgerlijk Wetboek (BW) het criterium van toerekenbaarheid van schade. De vraag is daarom of de schade in zodanig verband met de gebeurtenis staat dat zij redelijkerwijs aan de aansprakelijke partij kan worden toegerekend. Deze benadering geeft ook meer ruimte voor redelijkheid en billijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
82

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 26.2/26.3

Vraag:

Om eventuele onduidelijkheid te voorkomen stellen wij voor om aan artikel 26.3 expliciet toe te voegen dat de beperking van aansprakelijkheid zoals hiervoor vermeld ook geldt in geval van garantie en vrijwaring:

“De in artikel 26.2 en 26.3 opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden ook in geval van garantie en vrijwaring.”

Kunt u dat bevestigen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren en/of een redelijk alternatief te vermelden.

Antwoord:

Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Garantie en aansprakelijkheid zijn twee wezenlijk verschillende zaken. Garantie houdt in dat het geleverde product/oplossing/dienst moet doen wat is afgesproken; zo niet, dan moet opdrachtnemer dit oplossen/herstellen. Aansprakelijkheid houdt in dat indien door toedoen van de opdrachtnemer schade ontstaat daarvoor deze, binnen strikte grenzen, moet worden vergoed. Ten aanzien van de vrijwaring wordt voorts opgemerkt dat dit een vrijwaring betreft van schade die een derde leidt door toedoen van het handelen of nalaten van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst. Hier heeft de Opdrachtgever als dus geen invloed op. Dit bevindt zich binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
83

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 26.3

Vraag:

Wij vinden de aansprakelijkheidslimitering uit artikel 26.3. ARBIT buitenproportioneel hoog en

tevens niet geschikt voor de betreffende contractuele relatie. Wij wensen de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3 ARBIT te koppelen aan jaarlijkse Vergoeding onder het specifieke contract op grond waarvan de partij tekortschiet en supercap op te nemen voor de gehele contractduur. Verder is alleen schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming gelimiteerd, in onze ogen dient iedere vorm van schade gelimiteerd te zijn. Wij stellen daarom voor het artikel te vervangen door:

Aansprakelijkheid voor iedere vorm van schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot 100% van de betaalde Vergoedingen per contractjaar van de betreffende Overeenkomst, waarbij de totale aansprakelijkheid van een partij nooit meer zal bedragen dan de contractwaarde, over de gehele contractduur. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.'

Kunt U hiermee instemmen?

Antwoord:

"Hier gaan we niet mee akkoord.

Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. Toch is ervoor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken in artikel 26 lid 2 van de ARBIT 2022. Wij zijn van mening dat hiermee recht gedaan wordt aan de aard, omvang en het belang van de opdracht en dat daarmee sprake is van een proportionele aansprakelijkheidsregeling, die zich tevens adequaat laat verzekeren."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
84

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 26.4.d

Vraag:

Wij vinden het niet proportioneel dat de wij op basis van Artikel 26.4.d ARBIT beperkt aansprakelijk zijn voor schending van de AVG en de Verwerkersovereenkomst (incl. boetes van toezichthouder) terwijl U de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG bent, en dus op grond van de AVG verantwoordelijk bent voor het vaststellen van de passende technische en organisatorische maatregelen. Kunt u akkoord gaan met een beperking van de aansprakelijkheid uit Artikel 26.3 ARBIT?

Antwoord:

Wij hebben besloten artikel 26.4 d van de Voorwaarden buiten toepassing te verklaren. Ook zullen wij de aansprakelijkheid maximeren tot een bedrag van ten hoogste € 5 miljoen per jaar, zodat geen sprake meer is van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Hiertoe voegen wordt in de overeenkomst een artikel x.x toegevoegd dat als volgt luidt: 'In aanvulling op het bepaalde in artikel 26 van de Voorwaarden geldt dat de voor Opdrachtnemer uit de Overeenkomst voortvloeiende aansprakelijkheid is gelimiteerd tot ten hoogste € 5.000.000 per kalenderjaar. Alle schade die voortvloeit uit een schadeveroorzakende gebeurtenis in ene bepaald jaar, wordt voor

de toepassing van deze bepaling aan dat jaar toegerekend, ook als de schade zich pas later openbaart. Indien schade redelijkerwijs dient te worden toegerekend aan meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen vindt gedeeltelijke toerekening plaats aan elke gebeurtenis naar de mate waarin deze relatief gezien heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
85

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 30.1

Vraag:

Als gevolg van ontbinding ontstaan ongedaanmakingsverbintenissen. Inschrijver acht dit, gelet op de aard van de dienstverlening, onwenselijk omdat ongedaanmaking praktisch onmogelijk is en partijen dan discussie krijgen over de waarde van hetgeen is geleverd en waar de Wederpartij dus recht op heeft. Inschrijver stelt daarom voor aan dit artikel 30 toe te voegen:

""De artikelen 6:271 en 6:272 van het BW zijn niet van toepassing. Bedragen die Wederpartij vóór de beëindiging heeft gefactureerd of gerechtigd was te factureren, blijven verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.""
Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee daartoe zijn wij niet bereid. Wij zijn van mening dat in relatie tot nog te vergoeden kosten dit artikel reeds voldoende aanknopingspunten biedt. In de leden 7 t/m 9 is bepaald welke redelijke en billijke vergoeding Opdrachtgever in verband met de opzegging aan Wederpartij verschuldigd is. Opdrachtgever is van oordeel dat de bepalingen een evenwichtige regeling bevatten die recht doen aan de belangen van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
86

Onderwerp:
ARBIT, Artikel 30.6

Vraag:

Gelet op de aard van de dienstverlening en de wederzijdse investeringen (in tijd, geld en middelen), is het niet passend dat de aanbestedende dienst de overeenkomst 'for convenience' op kan zeggen, eventueel zelfs met onmiddellijke ingang. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel te laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering is gebaat bij een ongestoorde doorgang van de diensten onder de af te sluiten overeenkomst. Opdrachtgever zal bij het hanteren van zijn bevoegdheid tot tussentijdse opzegging zorgvuldig handelen, de eisen van redelijkheid en billijkheid in acht nemen en de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtnemer meewegen en zal een redelijke termijn in acht nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
87

Onderwerp:
ARBIT, Artikelen 38-41, 57-69 en 80-84

Vraag:

"In de ARBIT-2022 zijn bepalingen opgenomen die voor de te leveren diensten niet relevant zijn en buiten toepassing dienen te blijven:

1. Koop (38-41);
2. Ontwikkeling maatwerkprogrammatuur (57-60)
3. Detachering (61-67);
4. Onderhoud specifiek (80-84

Kunt u bevestigen dat de betreffende artikelen niet van toepassing zijn en kunt u dit expliciet in de Overeenkomst opnemen? Indien u dit anders ziet zou u dan kunnen toelichten waarom?"

Antwoord:

"Nee dit kunnen wij niet bevestigen want dit is afhankelijk van door Opdrachtnemer aangeboden oplossing en bijvoorbeeld, doch niet beperkt tot, de mate van maatwerk die onderdeel is van die oplossing.

Alle bepalingen die niet van toepassing zijn op de Opdracht hoeven niet ten aller tijde niet van toepassing verklaard te worden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

88

Onderwerp:

ARBIT, Artikelen 42-47

Vraag:

Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. CIBG verwacht van opdrachtnemer dat zij het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Om aan de wens van CIBG tegemoet te komen, is Inschrijver voornemens om gebruikt te maken van in de markt beschikbare standaardoplossingen. Onze oplossing bestaat uit verschillende (open source) onderdelen van derde partijen. Op deze onderdelen zijn bepaalde standaard, niet-onderhandelbare (licentie)voorwaarden van die derde van toepassing. Volgens ons is het daarom nodig te bepalen dat uitsluitend deze voorwaarden van toepassing zijn op dat derde-onderdeel en stelt voor om in afwijking van Bijzondere Bepalingen Gebruiksrechten in de Overeenkomst op te nemen:

“Indien en voor zover Opdrachtnemer Materialen van derden, al dan niet als onderdeel van de Dienst of deliverables, aan Opdrachtgever levert of ter beschikking stelt, zijn enkel de (licentie) voorwaarden van die derde van toepassing tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot die Materialen van derden. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor Materialen van derden is beperkt tot het bedrag dat door Opdrachtnemer wordt verhaald op de derde partij.”

Aanvullend stellen wij voor een definitie van ‘Materialen van derden’ op te nemen:

“hardware, apparatuur, materialen, software, (cloud)diensten van derden, ondersteuning en alle andere materialen, goederen en zaken die eigendom zijn van of geleverd worden door of namens een derde partij in het kader van de dienstverlening.”

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
89

Onderwerp:

ARBIT, Artikelen 53.3/53.4

Vraag:

Uiteraard leeft Inschrijver geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden na. Wij kunnen echter gelet op het vertrouwelijk karakter hiervan en de AVG niet op voorhand instemmen met het verzoek om inzicht te geven in (individuele) arbeidsvoorwaardelijke afspraken zoals gevraagd in artikel 53.3 ARBIT. Wij stellen daarom voor om de tekst van Artikel 53 lid 3 en 4 ARBIT in zijn geheel te vervangen door de volgende tekst: "Partijen treden in onderling overleg indien Opdrachtgever aanleiding ziet om informatie te vragen ten aanzien van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, zoals benoemd in lid 1 en 2 van dit artikel. Eventuele verschaffing van informatie door Opdrachtnemer zal geschieden voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving."

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorgestelde vervanging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
90

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 59.3

Vraag:

Wij zijn van mening dat een acceptatietest uit artikel 59.3 ARBIT alleen gerechtvaardigd is indien dit is overeengekomen, dit ook om te borgen wat de acceptatiecriteria zijn en welk type test zal worden uitgevoerd, zodat ook helder is op welke grond acceptatie kan worden afgewezen. Bent u daarom bereid om "Indien ..." te vervangen door "Indien is overeengekomen dat en hoe ..."?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 87.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

91

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 59.6

Vraag:

De verplichting uit artikel 59.6 ARBIT om Gebreken 'voor eigen rekening' te herstellen is volgens ons alleen redelijk als de desbetreffende Gebreken redelijkerwijs aan ons toerekenbaar zijn. Indien het ontstaan en/of de inhoud van Gebreken (al dan niet mede) aan U toerekenbaar zijn is de verplichting tot kosteloos herstel in onze ogen onredelijk. Bent U bereid in de 1e volzin de volgende passage aan te passen: "... Herstelt Opdrachtnemer de uitsluitend aan Opdrachtnemer toerekenbare Gebreken voor eigen rekening..."?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 87.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

92

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 59.6

Vraag:

Het (laten) verhelpen van gebreken in de door Opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur door derden op kosten van Opdrachtnemer heeft vergaande consequenties. Opdrachtnemer heeft immers geen enkele invloed op (de wijze van) het herstel door deze derde en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Daarnaast heeft Opdrachtnemer geen invloed op de daarvoor in rekening te brengen kosten en dit brengt een niet in te calculeren risico met zich mee. Tot slot kunnen onder deze derden concurrenten van Opdrachtnemer worden begrepen, hetgeen zou betekenen dat deze derden de door Opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur kunnen inzien en kunnen sleutelen in de programmatuur en broncode. Inschrijver stelt voor om artikel 59.6 ARBIT-2018 wordt vervangen door:

"Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, kan Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande

schriftelijke mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, tegen marktconforme tarieven die de overeengekomen kosten van Opdrachtnemer niet overstijgen. Deze kosten zullen in geen geval meer bedragen dan de in artikel 26 overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking. Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door deze derde verrichte herstelwerkzaamheden. Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten.”

Antwoord:

In afwijking van artikel 59.6 van de Voorwaarden geldt het volgende: Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen voor zover de kosten worden gemaakt redelijk en marktconform zijn. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
93

Onderwerp:

ARBIT, Artikel 73.2

Vraag:

Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. CIBG verwacht van opdrachtnemer dat zij het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Om aan de wens van CIBG tegemoet te komen, is Inschrijver voornemens om gebruikt te maken van in de markt beschikbare standaardoplossingen. De standaardoplossing wordt actueel onderhouden en versies uit het verleden maar zeer beperkt. Indien wij zijn overgegaan op nieuwe versies en hebben gecommuniceerd dat niet langer correctief onderhoud wordt uitgevoerd kan niet in het algemeen worden geëist dat voor U alsnog correctief onderhoud wordt gepleegd. Daarom stellen wij voor artikel 73.2 ARBIT niet van toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen. De overeenkomst wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
94**Onderwerp:**

ARBIT, Artikel 76

Vraag:

Wij stellen voor om artikel 76 ARBIT niet van toepassing te verklaren en de overeen te komen SLA leidend te laten zijn, kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

De SLA is leidend. Zie hiervoor antwoord op vraag 38.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
95**Onderwerp:**

ARBIT, Artikel 77

Vraag:

Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Wij hebben immers geen enkele invloed op de wijze waarop het onderhoud wordt verricht en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast kunnen onder deze derden concurrenten van inschrijver worden begrepen, wat zou betekenen dat deze derden de door inschrijver ontwikkelde/ter beschikking gestelde programmatuur kunnen inzien en kunnen aanpassen. In het geval van door ons ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden kan dit zelfs contractueel verboden zijn. Tot slot dient volgens ons U pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt nadat wij schriftelijk in gebreke zijn gesteld met een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te

komen en wij ook na verloop van die termijn niet alsnog is nagekomen. Inschrijver stelt voor artikel 77 ARBIT-2018 wordt vervangen door:

""Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst door een derde, waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in verzuim is in de nakoming van wezenlijke verplichtingen waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever in gevaar komt of indien Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming geeft, behoudens voor zover sprake is van door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden. In dit laatste geval is het zelf uitvoeren van Onderhoud dan wel door derden laten uitvoeren van Onderhoud pas toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij van wie de standaardprogrammatuur is.

Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door een derde verrichte onderhoudswerkzaamheden.

Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten."

Antwoord:

Wij handhaven de bepaling, die alleen aan de orde is, als sprake is van een gebrek. Wij begrijpen uw bedrijfsbelang en dus ook de weerstand die het bij u zou oproepen als wij van deze bepaling gebruik zouden maken. Opdrachtgever zal dan ook slechts een beroep doen op dit beding na een zeer zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 4 - Referentieverklaring pag. 2 Kerncompetenties

Vraag:

In de referentieverklaring staat vermeld dat vier competenties minimaal één keer moeten voorkomen binnen het maximum van vier aangeleverde referentieopdrachten. In het document worden echter slechts drie competenties benoemd en lijken er maximaal zes ipv vier referentieopdrachten aangeleverd te mogen worden. Kunt u aangeven welke informatie juist is?

Antwoord:

Dit betreft een typefout. Het gaat om drie (3) kerncompetenties die u kunt aantonen met zes (6) referentieopdrachten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Bijlage 4 - Referentieverklaring pag. 3 Referenties

Vraag:

Is het verplicht om voor elke referentie nu al een contactpersoon op te geven, of volstaat in deze alleen de naam van de organisatie? Gezien deze fase kan het mogelijk zijn dat de referent vanuit AVG-beleid voorzichtig is met het delen van contactgegevens in deze fase en kunnen wij voorstellen dat wij alleen contactgegevens op aanvraag delen.

Antwoord:

Wij willen na inschrijving de mogelijkheid hebben om de referenties te controleren. Om die rede dient u de contactgegevens van de referent bij inschrijving mee te geven. Wij gaan er dan vanuit dat u dan toestemming heeft van de referent om de gegevens te delen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
98

Onderwerp:

PvE - Tabblad toelichting vs Beschrijvend document §4.6

Vraag:

In het PvE (Bijlage B, tabblad 'Toelichting') staat dat 'Standaard' 3 punten oplevert en 'Maatwerk' 1 punt. In het Beschrijvend document (§4.6) staat echter 'Standaard' 5 punten en 'Maatwerk' 2 punten, en wordt een fictieve korting berekend met $(225/2835) \times \text{score}$. Welke puntentabel is leidend en welke rekenwijze wordt toegepast bij de gunning?

Antwoord:

Het leidende puntentaal is 230.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage F - Globale architectuur schets pag. 9 Authenticatie

Vraag:

In de architectuurschets (Bijlage F) staat "Authenticatie (ADFS)" en "Toekomst vervanging door Azure Entra ID". Wat is het verplichte target voor authenticatie (ADFS of Azure Entra ID), en per wanneer? Moet federatie met SSC-ICT per go-live al gereed zijn?

Antwoord:

De verwachting is dat bij go-live de entra-id koppeling gebruikt gaat worden en tijdens ontwikkeling kunnen we handmatig test gebruikers opvoeren. Op dit moment wordt IAM ingeregeld en zullen de CIBG gebruikers opgevoerd gaan worden in entra-id. Naar verwachting is entra-id in de tweede helft van 2026 geïmplementeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Beschrijvend document pag. 30 Definitie maatwerk

Vraag:

In het Beschrijvend document (§4.6) op pagina 29 schrijft u: "Onder maatwerk verstaan wij nieuw te ontwikkelen functionaliteit en niet configuratie." Echter, in de tabel op pagina 30 schrijft u bij maatwerk: "De functionaliteit is realiseerbaar door middel van configuratie, scripting of minor aanpassing op het standaard platform." Kunt u bevestigen dat configuratie onder "Standaard" valt en dat codewijziging en extra development onder "Maatwerk" valt?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Beschrijvend document pag. 7 & 11 Migratie

Vraag:

Wat is de verwachte omvang en complexiteit van de datamigratie (aantal records, type data, data kwaliteit, legacy systemen)?

Antwoord:

Niet van toepassing. Er zal geen datamigratie plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Beschrijvend document pag. 12 en 13 Wetswijzigingen

Vraag:

U geeft aan dat noodzakelijke aanpassingen als gevolg door wetswijzigingen kostenloos dienen te worden uitgevoerd. De kosten die hier potentieel mee samenhangen zijn moeilijk in te schatten, wat tot een onnodige risico-opslag kan leiden. Kunt u dergelijke wijzingen opnemen als "Wijziging met kostenafpraak", zoals u die in categorie twee op pagina 13 noemt? Kleine wijzigingen (bijvoorbeeld maximaal 4 uur ontwikkeltijd per wijziging) als gevolg van wetswijzigingen kunnen eventueel onderdeel blijven van categorie 1 Kostenloze aanpassingen. Kunt u hiermee akkoord

gaan?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 53.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage D - Wachtkamerovereenkomst pag. 4 Wachtkamerconstructie

Vraag:

Wachtkamer. Een verlenging van de gestanddoening van de inschrijving gedurende 12 maanden is een lange tijd, waarin veel kan veranderen. In de Concept Wachtkamerovereenkomst is geen bepaling opgenomen met betrekking tot noodzakelijke wijzigingen in de inschrijving als gevolg van wijzigingen in bijv. wet- en regelgeving of (markt)omstandigheden. Opdrachtnemer acht een wachtkamerconstructie daarom over het algemeen niet wenselijk, omdat het mogelijk is dat na gunning van de opdracht de situatie van Opdrachtnemer wijzigt. Het kan namelijk voorkomen dat een vennootschap die gelieerd is aan Opdrachtnemer accountancywerkzaamheden uitvoert voor de Opdrachtgever, waardoor Opdrachtnemer de opdracht niet meer kan uitvoeren i.v.m. de onafhankelijkheid. Bovendien is het vrijwel onmogelijk om voor een lange periode hetzelfde team als genoemd in de inschrijving beschikbaar te houden. Daarnaast kan er bij een beroep op deze overeenkomst na aanvang van de werkzaamheden door de partij(en) aan wie in eerste instantie gegund is, sprake zijn van een nieuwe situatie die mogelijk als ""wezenlijke wijziging"" moet worden gekwalificeerd en in dat geval zou de overeenkomst opnieuw moeten worden aanbesteed met inachtneming van de gewijzigde omstandigheden (looptijd/overdrachtswerkzaamheden/etc). De offerte zou dan ook niet meer één-op-één van toepassing zijn. Kunt u hier rekening mee houden in die zin dat in artikel 2 van de wachtkamerovereenkomst wordt opgenomen (a) dat de Opdrachtnemer niet gehouden is hetzelfde team ter beschikking te stellen (uiteraard wel vergelijkbaar), (b) dat een beroep op de wachtkamerovereenkomst door Opdrachtnemer kan worden geweigerd i.v.m. strijd met de onafhankelijkheid, (c) dat Opdrachtnemer heeft het recht de Inschrijving te wijzigen indien zich omstandigheden voordoen, waaronder wijzigingen in wet- en regelgeving en/of marktomstandigheden die ertoe leiden dat Opdrachtnemer de Inschrijving redelijkerwijs niet (ongewijzigd) kan voortzetten, en (d) dat geen beroep op de wachtkamerovereenkomst kan worden gedaan in geval van een wezenlijke wijziging? Indien u hiermee niet kunt instemmen, kunt u dan toelichten waarom niet?

Antwoord:

Nee, wij kunnen hiermee niet instemmen. Wij lezen meerdere vragen imet uiteenlopende onderwerpen. Wij verzoeken u uw vragen enkelvoudig te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage C - Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Verwerkersovereenkomst. U heeft bij de stukken een eigen standaard verwerkersovereenkomst toegevoegd.

Zoals ook in andere vragen opgemerkt, hebben Software- en Software-as-a-Service-leveranciers eigen voorwaarden waaronder zij hun oplossing aanbieden, inclusief – waar relevant – een eigen verwerkersovereenkomst, die volledig is toegesneden op hun oplossing. Het door u gehanteerde template sluit hier onvoldoende bij aan en vergt dan ook vergaande aanpassing voordat deze kan worden toegepast op de Software (as a Service). Derhalve verzoeken wij u de gegadigden in staat te stellen om voor wat betreft het leveren van de Software (as a Service) de eigen standaard verwerkersovereenkomst te gebruiken, zoals gebruikelijk is in de markt (Software (as a Service) wordt door leveranciers altijd aangeboden onder hun eigen standaardvoorwaarden). Bovendien dienen de twee onderdelen (het leveren van de oplossing enerzijds en de implementatie daarvan anderzijds) duidelijk te worden gescheiden, ook waar het verwerking van persoonsgegevens betreft. Immers, waar in geval van SaaS de SaaS-leverancier in feite enkel de hosting van informatie in de SaaS-oplossing verzorgt en in dat kader, indien persoonsgegevens door (gebruikers van) de Opdrachtgever in de SaaS-oplossing worden geüpload en de SaaS-leverancier in dat verband verwerker is (waarvoor de SaaS-leverancier een eigen standaard verwerkersovereenkomst heeft), is de rol van de implementatiedienstverlener in de zin van verwerking van persoonsgegevens anders (in feite slechts inzage in en, indien van toepassing, migratie van persoonsgegevens). Dit kan niet in één en dezelfde verwerkersovereenkomst worden geregeld. Graag willen u derhalve vragen om gegadigden in staat te stellen om voor wat betreft het leveren van implementatiediensten de eigen standaard verwerkersovereenkomst te gebruiken die is toegesneden op implementatiewerkzaamheden (waarbij de opdrachtnemer voornamelijk in de systemen en op het netwerk van de Opdrachtgever zal opereren).

Wij vragen u daarmee dan ook vragen het voorgelegde model verwerkersovereenkomst uit de stukken te verwijderen. Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. De modelovereenkomst wordt op maat gemaakt voor passend gebruik met de anderen partijen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
105**Onderwerp:**

Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 5 artikel 3.2

Vraag:

Artikel 3.2 van de Verwerkersovereenkomst verwijst naar artikel 10, welke bepaling, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, voor ons niet acceptabel is.

Toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving, alsmede interne risk en compliance voorschriften, schrijven voor dat wij een dossier dienen aan te houden (zie hierover onze opmerkingen bij artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst). Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 3.2 te vervangen door de volgende bepaling:

“Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op dezelfde datum als de Overeenkomst tenzij Opdrachtnemer nog persoonsgegevens van Opdrachtgever onder zich heeft, in welk geval de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst voortduren totdat Opdrachtnemer geen persoonsgegevens van Opdrachtgever meer onder zich heeft.”

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
106**Onderwerp:**

Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 5 artikel 4.1

Vraag:

Artikel 4.1 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening, ons type organisatie en de wijze waarop onze organisatie is ingericht, niet acceptabel. Omdat wij ook accountantsdiensten verlenen, zijn wij voor wat betreft die dienstverlening onderworpen aan risk management en quality review vereisten, welke vereisten door middel van interne regelingen ook voor onze adviestak gelden. Bent u derhalve bereid om het volgende artikel, ter vervanging van artikel 4.1 van de Verwerkersovereenkomst op te nemen?:

“Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens die zij Verwerkt in haar hoedanigheid van verwerker slechts in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever verzamelen en verwerken voor het uitvoeren van haar dienstverlening, conform de instructies van Opdrachtgever, voor risk management en quality review vereisten, onderhouden van Opdrachtnemer’s interne administratieve en client relationship systemen, het voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps-) regelgeving en in verband met een tucht-, civiel-, bestuurs- en/of strafrechtelijke procedure (een juridische procedure) waar Opdrachtnemer of personen verbonden aan of werkzaam bij Opdrachtnemer betrokken zijn en waarbij deze informatie van belang kan zijn.”

Antwoord:

Niet akkoord, omdat wij niet als een eis hebben opgenomen dat quality review een vereiste is, in de PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 6 artikel 10

Vraag:

Artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, niet acceptabel. Toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving, alsmede interne risk- en compliance voorschriften, schrijven voor dat wij een dossier dienen aan te houden. Het dossier bevat minimaal correspondentie. Correspondentie bevat nagenoeg altijd persoonsgegevens (bijvoorbeeld handtekening, naam en e-mailadressen). Deze gegevens kunnen dan ook niet althans niet altijd verwijderd worden. Daar komt bij, dat persoonsgegevens in bijna alle communicatie zijn terug te vinden. Op het moment dat er e-mailcommunicatie plaatsvindt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtnemer is reeds sprake van de verwerking van persoonsgegevens. Op basis van genoemde bepaling zouden alle persoonsgegevens, en dus ook e-mailcorrespondentie verwijderd moeten worden. Dit is niet werkbaar in de praktijk en met het oog op de op onze organisatie toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving. Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 10 te vervangen door de volgende bepaling:

“Opdrachtnemer bewaart de persoonsgegevens die zij in het kader van de opdracht ontvangt voor zover nodig voor het uitvoeren van de opdracht, om te voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps-) regelgeving en, indien van toepassing, in het kader van een juridische procedure. Voor persoonsgegevens die niet in het dossier worden opgeslagen kan de klant aan Opdrachtnemer verzoeken bronbestanden te verwijderen. Opdrachtnemer zal bij een dergelijk verzoek alle redelijke medewerking verlenen, tenzij het bewaren van deze bronbestanden nodig is om de opdracht uit te voeren, om te voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving of in

verband met een juridische procedure.”

Antwoord:

Niet akkoord, de leverancier zal allertijden conform artikel 28 AVG moeten naleven. Tevens is dit een eis, zie PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) pag. ARBIT en implementatiedienstverlening

Vraag:

ARBIT en implementatiedienstverlening. Waar u de bedoeling heeft gehad om de ARBIT van toepassing te laten zijn op de te leveren implementatiediensten, het volgende. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT (en overigens ook de conceptovereenkomst) beperken zich tot een algemene medewerkingsplicht van de opdrachtgever, zonder dit nader te specificeren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen in veel meer detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet, nog los van het feit dat de ARBIT hoofdzakelijk gefocust zijn op het leveren van hardware en software en niet of nauwelijks bepalingen bevatten die zien op implementatiediensten.

Wij willen u daarom voorstellen dat wij met onze inschrijving onze standaard voorwaarden voor IT-implementatieprojecten kunnen voorleggen en hierbij dus de toepasselijkheid van de ARBIT wordt uitgesloten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. Wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden kunnen in het Plan van Aanpak worden opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) - Artikel 4.3

Vraag:

Medewerkingsverplichting Opdrachtgever. In de ARBIT ontbreekt in zijn geheel enige medewerkingsverplichting van Opdrachtgever. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de Opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT bevatten uitsluitend verplichtingen voor de Wederpartij, behoudens de zeer summiere verplichting voor Opdrachtgever in artikel 4.3 om aanvullende informatie op te leveren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen veel meer in detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de Wederpartij, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet.

In dat verband willen wij u verzoek de volgende bepalingen in de te sluiten Overeenkomst op te nemen:

"[X].1 Wederpartij kan zijn werk alleen goed uitvoeren als Opdrachtgever aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst (en de Voorwaarden) nakomt. Het blijft uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Wederpartij toegang te geven tot en de mogelijkheid te geven tot het gebruiken van de IT-infrastructuur, inclusief hardware, software, informatie, data, diensten en andere materialen van de Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat hij over de juiste contracten met andere leverancier beschikt, die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Prestatie. Opdrachtgever zal voldoen aan de vereisten betreffende de IT-omgeving van de Opdrachtgever en overige technische specificaties in verband met de te leveren Prestatie.

[X].2 Wijzigingen of onderhoud met betrekking tot alle aan derden gerelateerde integratieontwikkeling en soortgelijke diensten vallen onder de relaties en contracten die Opdrachtgever heeft met de desbetreffende derden. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat personeel van dergelijke derden beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou kunnen hebben te verlenen. Ter voorkoming van misverstanden is het noodzakelijk dat Opdrachtgever en deze derden voldoen aan hun verantwoordelijkheden, zodat Wederpartij in staat is om de Prestatie aan Opdrachtgever te kunnen leveren.

[X].3 Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou kunnen hebben te verlenen en dat Wederpartij toegang verkrijgt tot het senior management en andere personeelsleden om Wederpartij in staat te stellen de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel de juiste vaardigheden en ervaring heeft. Als een personeelslid niet naar behoren functioneert, zal Opdrachtgever extra of andere personeelsleden beschikbaar stellen.

[X].4 Opdrachtgever is uitsluitend verantwoordelijk voor oneigenlijk gebruik van of voor de wijze en het doel waarop Opdrachtgever de Prestatie gebruikt die door Wederpartij worden geleverd."

Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. Wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden kunnen in het Plan van Aanpak worden opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 5.3 en 17.3

Vraag:

Auditrecht en recht op toezicht. Artikel 5.3 bepaalt dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om een audit uit te laten voeren bij Wederpartij en artikel 17.3 bepaalt dat Opdrachtgever toezicht kan laten uitoefenen op de manier waarop Wederpartij gegevens bewaart. Wij kunnen geen auditrechten door of vanwege onze klanten accepteren (anders dan binnen de grenzen van de AVG in het kader van verwerking van persoonsgegevens), omdat wij zijn gebonden aan wettelijke en contractuele geheimhoudingsverplichtingen richting onze (andere) klanten, welke verplichtingen in het gedrang komen wanneer klanten op basis van dergelijke bepalingen in een overeenkomst toegang tot onze gebouwen en inzage in onze gegevens/werkdossiers vorderen, dan wel vereisen dat wij onze concurrenten die toegang en/of inzage verlenen. Wij willen u daarom dringend vragen deze bepaling buiten toepassing te laten.

Mocht u hiermee niet kunnen instemmen, dan willen wij u vragen de audit als volgt contractueel verder in te kaderen, teneinde te voorkomen dat een dergelijke audit leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht zoals die voor ons geldt ten opzichte van onze andere opdrachtgevers alsmede tot risico's op het gebied van bedrijfsvertrouwelijkheid en concurrentiepositie:

- (a) dat een dergelijke controle niet zal worden uitgevoerd door een directe concurrent van Wederpartij, waaronder in dit geval in het bijzonder een van de andere gegadigden bij de Aanbesteding die tot de totstandkoming van deze Overeenkomst (heeft) (ge)leid(t), aangezien dit de concurrentie van Wederpartij vergaand inzicht zou kunnen verschaffen in de unieke werkwijze en overige unique selling points van Wederpartij;
- (b) dat Wederpartij niet gehouden zal zijn toegang te geven tot zijn locaties, anders dan de algemene vergaderruimten alwaar geen vertrouwelijke informatie aanwezig is, aangezien in niet-algemene (werk)ruimten mede vertrouwelijke informatie van Wederpartij zelf dan wel van zijn klanten of toeleverancier aanwezig is of zou kunnen zijn; en
- (c) dat de Wederpartij slechts is gehouden inzage te verlenen in de relevante beleidsstukken t.a.v. het bewaren en gebruik van gegevens en dat de interne werk-dossiers van Wederpartij geen deel uit zullen maken van een dergelijke audit, aangezien de interne werk-dossiers bedrijfsvertrouwelijke informatie van Wederpartij bevatten, inclusief mogelijk (vergelijkingen met) vertrouwelijke informatie van zijn klanten; en
- (d) dat Wederpartij nimmer is gehouden toegang te verlenen tot de interne systemen van

Wederpartij, hetgeen ook niet nodig zal zijn op basis van door Wederpartij aan Opdrachtgever te overleggen TPM's en overige informatie; en
(e) e.e.a. enkel voor zover een en ander niet leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht en/of schending van overige (contractuele) afspraken zoals die gelden voor Wederpartij ten opzichte van haar overige klanten, opdrachtgevers of toeleveranciers.

Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?"

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 8.1a

Vraag:

Intellectueel eigendom op Prestaties "specifiek voor Opdrachtgever". Artikel 8.1a ARBIT bepaalt dat het intellectueel eigendom op een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Deze bepaling zou bij strikte lezing een overdracht van intellectuele eigendomsrechten inhouden van aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van standaard software (as a Service). Het is voor ons als implementatiedienstverlener noch redelijk noch werkbaar noch aanvaardbaar om de intellectuele eigendomsrechten, voor zover die overigens al op aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van Standaardprogrammatuur kunnen rusten, aan Opdrachtgever(s) over te dragen.

Als gevolg van de overdracht van de (intellectuele) eigendom en/of persoonlijkheidsrechten rustend op de resultaten inclusief Documentatie en onze bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties, e.d., verliezen wij als maker van de Documentatie, bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties e.d. het recht om deze ten behoeve van andere klanten te gebruiken. Dat kan onzes inziens niet te bedoeling zijn, omdat wij daarmee na uitvoering van de onderhavige implementatie voor Opdrachtgever in feite geen nieuwe klanten meer kunnen bedienen voor vergelijkbare implementaties. Een gebruiksrecht van Opdrachtgever zou op dit punt voldoende moeten zijn, onder verwijzing naar de laatste twee zinnen van paragraaf 3.9.1.2 van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is uitgebracht (zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2021-10/gids_proportionaliteit_3e_herziening-januari2022.pdf).

Andersom zou dit ook betekenen dat wanneer wij eerder een vergelijkbare implementatieopdracht bij een andere opdrachtgever hebben gedaan, wij niet de bij die opdracht gemaakte configuraties zouden kunnen inzetten ten behoeve van de onderhavige implementatie, omdat die andere

opdrachtgever eveneens de ARBIT hanteert. Het is onzes inziens dan ook niet in het belang van Opdrachtgever om deze regeling in de huidige vorm van artikel 8.1a te treffen waar het gaat om het leveren en implementeren van standaard software (as a Service).

Wij willen u daarom vragen artikel 8.1a ARBIT buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 8

Vraag:

Aanvulling artikel 8 – materialen van derden. Artikel 8 ARBIT handelt uitsluitend over de intellectuele eigendomsrechten m.b.t. de door Wederpartij te leveren Prestatie. Wat hier ontbreekt is een expliciete regeling t.a.v. het gebruik door Wederpartij van materialen die Wederpartij door of namens Opdrachtgever krijgt aangeleverd. Wij willen u daarom verzoeken om in de te sluiten Overeenkomst de volgende bepaling op te nemen in aanvulling op artikel 8 ARBIT:

“Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke rechten voor het gebruik door Wederpartij ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst van de materialen van derden die Opdrachtgever beschikbaar stelt aan Wederpartij of waarvan Opdrachtgever Wederpartij vraagt die te gebruiken. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen claims van derden en alle andere aansprakelijkheden, verliezen, kosten en andere uitgaven (inclusief juridische kosten) die voortvloeien uit of verband houden met het nalaten door Opdrachtgever om dergelijke rechten te verkrijgen. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van derden uiteindelijk het gevolg blijkt te zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clausule onherroepelijk derdenbeding om niet.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 65.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
113**Onderwerp:**

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 12.3

Vraag:

Garantieperiode 12 maanden. De garantie zoals opgenomen in art. 12.3 achten wij onredelijk en vergaand. Kunt u derhalve akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel, waarbij we uiteraard openstaan voor het overeenkomen van een periode van "hypercare". U lijkt hieraan reeds te voorzien in artikel 11.1 van de Concept Overeenkomst. Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 75.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
114**Onderwerp:**

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 16

Vraag:

Bankgarantie. In artikel 16 ARBIT-2022 is de eis tot zekerheidsstelling in geval van vooruitbetalingen opgenomen. Het verstrekken van een bankgarantie brengt kosten met zich mee en is tijdrovend. Bovendien achten wij dergelijke zekerheid in geval van Opdrachtnemer niet noodzakelijk. Kunt u akkoord gaan met het buiten toepassing verklaring van artikel 16 ARBIT-2022 in de overeenkomst? Of kunt u bevestigen dat vooruitbetalingen niet aan de orde zullen zijn?

Antwoord:

Er zal geen sprake zijn van vooruitbetalingen/bevoorschotting er is daarom geen sprake van het verlangen van een bankgarantie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 17.4 en 32.2

Vraag:

Aanhouden dossier. Artikel 17.4 en 32.3 ARBIT laten geen ruimte voor het aanhouden van een intern werkdossier, ook na afloop van de opdracht. Op grond van onze interne risk- en compliance procedures moeten wij een intern werkdossier kunnen aanhouden met daarin kopieën van relevante documenten. Deze informatie dient om ons in staat te stellen om op een later moment, bijv. wanneer u na afloop van de Overeenkomst alsnog vragen of klachten heeft over onze dienstverlening, onze stappen te kunnen reconstrueren. Dit dient niet alleen het (proces)belang van Wederpartij, maar ook het belang van Opdrachtgever. Daarnaast kan in redelijkheid niet van ons worden verlangd dat wij informatie die op basis van reguliere back-up procedures in back-ups is opgeslagen apart uit die generieke back-ups te verwijderen.

Kunt u daarom ter aanvulling op artikelen 17.4 en 32.3 ARBIT de volgende bepaling opnemen in de te sluiten Overeenkomst?

"Het bepaalde in artikel 17.4 en 32.3 ARBIT laat onverlet dat Wederpartij terzake van de opdracht een dossier aanhoudt en blijft aanhouden met daarin kopieën van relevante stukken. Wederpartij zal zijn dossier bewaren voor een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en (beroeps)regels inzake bewaartermijnen. Wederpartij is niet verplicht de gegevens en informatie te vernietigen die via een automatische backup systeem worden opgeslagen. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van zijn dossier te waarborgen. Opdrachtgever heeft geen recht tot inzage in het dossier van Wederpartij."

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

"Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 17.5

Vraag:

Boete schending geheimhouding. Artikel 17.5 ARBIT-2022 bevat een boete van EUR 50.000,- bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Het overeenkomen van boetebepalingen met Opdrachtgevers is zeer bezwaarlijk voor ons. Het overeenkomen van een boete is naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van (geheimhoudings)verplichtingen uit de overeenkomst. Opdrachtgever heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. De onderhavige bepaling is in onze optiek onredelijk geformuleerd omdat er sprake is van onmiddellijke opeisbaarheid, zonder dat door een rechter wordt vastgesteld dat inderdaad sprake is van schending van de geheimhoudingsverplichting door Opdrachtnemer. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u artikel 17.5 ARBIT-2022 in de overeenkomst buiten toepassing te verklaren.

Indien u daartoe niet bereid bent verzoeken wij u om in de overeenkomst op te nemen dat de boete conform artikel 17.5 ARBIT-2022 alleen verschuldigd zal zijn indien door een rechter onomstotelijk is vastgesteld dat er sprake is van een schending van de geheimhoudingsverplichting door de Opdrachtnemer en dat een betaalde boete in mindering zal worden gebracht op de door de rechter in goede justitie te bepalen hoogte van de schadevergoeding. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
117

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 19

Vraag:

Ontbrekende bepaling inzake beveiliging. Artikel 19 ARBIT gaat uitsluitend in op de door Wederpartij in acht te nemen eisen aan (informatie)beveiliging. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat Opdrachtgever ook zelf een verantwoordelijkheid heeft en blijft houden voor de (informatie) beveiligingsmaatregelen van de eigen IT-infrastructuur. Derhalve het verzoek onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling op artikel 19 ARBIT.

“Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat er passende informatie- en operationele technologiebeveiligingsprocedures aanwezig zijn voor alle technologie die Opdrachtgever beschikbaar stelt of die beïnvloed zou kunnen worden door de Prestatie.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Nee, wij zijn niet bereid deze bepaling op te nemen. Wij achten het niet noodzakelijk dit apart te vermelden omdat ook de Opdrachtgever die verplichting heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 21

Vraag:

Aanvulling artikel 21 – gebruik als referentie. Omdat het, in het bijzonder bij aanbestedingen, gebruikelijk is om referenties van inschrijvers te verlangen waarmee zij hun door opdrachtgevers vereiste ervaring kunnen aantonen, zouden wij graag de volgende bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst.

“Het is mogelijk dat Wederpartij Opdrachtgever en de aan Opdrachtgever geleverde Prestatie wenst te noemen bij het promoten van zijn diensten en de naam van Opdrachtgever willen gebruiken als referentie bij het vermelden van zijn ervaring in voorsteldocumenten. Opdrachtgever stemt ermee in dat Wederpartij dit mag doen, zolang Wederpartij geen Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever openbaar maakt.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Beperking van aansprakelijkheid. Artikel 26.2 ARBIT bepaalt de maximale aansprakelijkheid bij persoon- en zaakschade op € 1.250.000 en artikel 26.3 bepaalt de maximale aansprakelijkheid voor niet zijnde persoon- of zaakschade op maximaal 4x de fee. Deze aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in de ARBIT is niet in lijn met dat wat in de markt van ICT-dienstverlening gebruikelijk is. In de markt van Software (as a Service) en implementatiedienstverlening is de gebruikelijke beperking van aansprakelijkheid eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde betreft. Wij wijzen in dit kader naar Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat is uitgebracht. Dit Voorschrift 3.9 D bepaalt dat de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer gelimiteerd dient te zijn, waarbij de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen.

Wij stellen met inachtneming van het voorgaande voor om onderstaande, marktconforme, bepaling in de overeenkomst op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

"Wederpartij zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Wederpartij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Wederpartij voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij jegens Opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Wederpartij zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Indien de opdracht een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever aan Wederpartij heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Wederpartij is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschaade en/of winstderving."

Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

"Hier gaan we niet mee akkoord.

Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. Toch is ervoor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken in artikel 26 lid 2 van de ARBIT 2022. Wij zijn van mening dat hiermee recht gedaan wordt aan de aard, omvang en het belang van de opdracht en dat daarmee sprake is van een proportionele aansprakelijkheidsregeling, die zich tevens adequaat laat verzekeren."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 26.4(d)

Vraag:

Onbeperkte aansprakelijkheid. In Artikel 26.4 sub d ARBIT-2022 is opgenomen dat de beperking van aansprakelijkheid niet geldt voor (schending van) de verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is zeer ongebruikelijk in onze branche. Het risico dat op deze manier bij de opdrachtnemer wordt neergelegd is bovendien disproportioneel. Wij verwijzen in dit kader naar voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit. Kunt u derhalve akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel 26.4 sub d, zodat dat ook schade als gevolg van schending van de verwerkersovereenkomst valt onder de aansprakelijkheidsbeperking?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 26

Vraag:

Aanvulling artikel 26 – Vrijwaring claims van derden. Graag zouden wij ten opzichte van de ARBIT verduidelijkt zien dat Wederpartij niet aansprakelijk is jegens enige andere partij dan Opdrachtgever. Omdat bij technische transformatieprojecten vaak meerdere partijen betrokken zijn, waaronder maar niet beperkt tot uiteindelijke gebruikers van de geïmplementeerde oplossing en andere (IT) leveranciers, is het onzes inziens redelijk en noodzakelijk dat Opdrachtgever Wederpartij vrijwaart voor claims van zulke derden. We willen u dan ook verzoeken de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling van artikel 26 ARBIT.

“Wederpartij aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens iemand anders dan Opdrachtgever in verband met de door Wederpartij te leveren Prestatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen enige claims van derden en andere aansprakelijkheden, verliezen, uitgaven en andere kosten (inclusief juridische kosten) die voortkomen uit of verband houden met enige claim door iemand anders met betrekking tot de Prestatie. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van de derde partij uiteindelijk wordt vastgesteld als het gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid door de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clausule onherroepelijk derdenbeding om niet.”

Bent u derhalve bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Nee daar kunnen wij niet mee instemmen aangezien wij hier geen invloed op kunnen uitoefenen. Dit ligt geheel binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. Indien u inbreuk maakt op rechten van derden dan dient u Opdrachtgever daarvoor te vrijwaren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 26

Vraag:

Aanvulling artikel 26 – vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever. Onzes inziens ontbreekt in de ARBIT een bepaling over vertragingen die worden veroorzaakt door Opdrachtgever. De regeling in

artikel 26.1 ARBIT is onzes inziens niet toereikend. Derhalve verzoeken wij u onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT.

""[X].1 Wederpartij is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging veroorzaakt door: (i) enige tekortkomingen van de kant van Opdrachtgever om te voldoen aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst; (ii) enige daden of nalatigheden van enige derde partij die niet door Wederpartij is ingeschakeld in verband met het project waar de Prestatie betrekking op heeft; of (iii) de prestaties of het niet presteren van enige hardware, software, netwerken, infrastructuur of materialen (inclusief documentatie) van derden niet door Wederpartij geleverd zijn.

[X].2 Wanneer sprake is van een vertraging als bedoeld in het vorige artikellid:

(i) zal Wederpartij Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer die vertraging de levering door Wederpartij van de Prestatie zou kunnen vertragen; en

(ii) heeft Wederpartij recht op: (a) een tijdsverlenging gelijk aan de vertragingperiode veroorzaakt als een direct gevolg van zo'n vertraging plus een redelijke periode die nodig is om de levering van de Prestatie te hervatten; en (b) vergoeding van redelijke extra kosten in zover deze direct veroorzaakt zijn door die vertraging, inclusief de kosten van enige extra werkzaamheden die door die vertraging noodzakelijk zijn."

Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Wij nemen de bepaling niet mee.

Er moet voor het ontstaan van recht op schadevergoeding sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming of opzet/grove schuld. Een tekortkoming zal opdrachtnemer niet (geheel) kunnen worden toegeschreven als er aantoonbaar sprake is bepaalde van verschonende feiten / aansprakelijkheidsbeperkende omstandigheden / bv zoals door u benoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 26

Vraag:

Aanvulling artikel 26 – uitsluitingen. Ter verduidelijking zouden wij graag onderstaande bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT, aangezien bij implementatieprojecten vaak meerdere leveranciers betrokken zijn. Deze bepaling maakt duidelijk dat Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de eigen te leveren Prestatie.

"Wederpartij is niet aansprakelijk voor (i) eventuele storingen van of fouten in de producten, diensten of software geproduceerd of geleverd door andere fabrikanten, (ii) onjuiste prestaties of niet-prestaties van de IT-omgeving van Opdrachtgever als gevolg van tekortkomingen in de producten, diensten en/of software van andere fabrikanten, (iii) Gebreken van de Prestatie als

gevolg van gebrek aan passende toegang tot telecommunicatie- en informatienetwerken en -omgevingen."

Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.

Antwoord:

Nee daartoe zijn wij niet bereid. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wie u bedoeld met 'andere fabrikanten' of 'derden'. Ook hier geldt dat sprake kan zijn van aansprakelijkheidsbeperkende omstandigheden/verschonende feiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 30.3

Vraag:

Eenzijdige ontbindingsgronden. We vinden het redelijk om het ontbindingsrecht zoals opgenomen in artikel 30.3 wederkerig te maken. Ook voor Wederpartij kunnen de genoemde omstandigheden redenen zijn om de overeenkomst te ontbinden indien de daarin genoemde omstandigheden zich bij Opdrachtgever of Wederpartij voordoen. Daar komt in geval Wederpartij bij dat wij de overeenkomst zullen moeten kunnen opzeggen vanwege strijd met toepasselijk wet- en (beroeps) regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels (aan Wederpartij gelieerde ondernemingen zijn accountantsorganisaties waarmee wij gebonden zijn aan onafhankelijkheidsregels).

Wij willen u derhalve vragen om in de te sluiten Overeenkomst op te nemen dat de ontbindingsgronden als opgenomen in artikel 30.3 mutatis mutandis ook voor Wederpartij gelden, waarbij een grond voor Wederpartij tevens is strijd met toepasselijk wet- en (beroeps)regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Nee daartoe zijn wij niet bereid. De in art 30.3 geschetste situaties zijn niet van toepassing op de Staat der Nederlanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 37

Vraag:

Ontbrekende bepaling. In het kader van implementatie van technologie is het onzes inziens van groot belang dat enig geschil dat ontstaat zo snel mogelijk bij partijen bekend is en zo snel mogelijk wordt beslecht. Als Opdrachtgever klachten heeft t.a.v. de geleverde Prestatie, zal Opdrachtgever tijdig bij Wederpartij aan de bel moeten trekken. Om die reden achten wij het noodzakelijk om de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 37 ARBIT:

“De vorderingsrechten van Opdrachtgever en andere bevoegdheden jegens Wederpartij, die uit welken hoofde dan ook voortvloeien uit de Overeenkomst, vervallen na het verstrijken van één jaar nadat de schade waarvoor Wederpartij aansprakelijk wordt gehouden zich voor het eerst heeft gemanifesteerd en in elk geval na verloop van vijf jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden.”

Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Nee daartoe zijn wij niet bereid. Uiteraard heeft opdrachtgever de plicht e.e.a. zo als mogelijk kenbaar te maken. Wij houden hiervoor vast aan de betreffende bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (o.a art. 3:307 BW en art 3:310 BW). Wij zien geen reden hiervan af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 48.2

Vraag:

Maatwerkprogrammatuur. In de definitie van Maatwerkapparatuur is opgenomen dat hieronder ook valt “aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever”. Dat kan niet de bedoeling zijn, in het bijzonder waar het gaat om de implementatie van een SaaS-oplossing. Ten eerste dienen aanpassingen in Standaardprogrammatuur in zo’n geval te vallen

onder de definitie van Standaardprogrammatuur zelf en ten tweede zijn inrichtingen van Standaardprogrammatuur (configuraties) geen programmatuur. Derhalve het dringende verzoek deze definitie te beperken tot "specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur. Zie overigens ook onze vraag over artikel 8 inzake intellectueel eigendom.

Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 53.3

Vraag:

Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door bevoegde instanties. Artikel 53.3 bepaalt dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld toegang dient te verschaffen aan bevoegde instanties tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken en meewerkt aan controles, audits of loonvalidatie. Wij zouden hier graag aan toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.3 door de volgende bepaling in de overeenkomst?

""Artikel 53.3 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Opdrachtnemer werkt mee aan het verschaffen van informatie met betrekking tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan bevoegde instanties, indien en voorzover daarvoor een wettelijke basis bestaat."

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 53.4

Vraag:

Inzake arbeidsrechtelijke afspraken door opdrachtgever. In artikel 53.4 is opgenomen dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld aan opdrachtgever toegang verschaft tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken als opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Opdracht. Wij zouden hier graag aan willen toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.4 door de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst?

"Artikel 53.4 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Indien Opdrachtgever zich geconfronteerd ziet met een (dreigende) loonvordering, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over (de verstrekking door Opdrachtnemer van) de informatie aangaande de arbeidsvoorwaardelijke aanspraken die voor Opdrachtgever in dit verband redelijkerwijs noodzakelijk is."

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Ontbrekende bepaling

Vraag:

Ontbrekende bepaling inzake wijzigingsbeheer. De ARBIT bevatten niet een zgn. wijzigingsbeheerprocedure (ofwel change control procedure). Inherent aan implementatietrajecten is dat wijzigingen zullen plaatsvinden waarbij dit niet uitsluitend is beperkt tot meerwerk). Wij willen u daarom voorstellen de volgende bepaling in de te sluiten Overeenkomst op te nemen inzake een wijzigingsbeheerprocedure:

"[X]. Wijzigingsbeheerprocedure

[X].1 Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging aan de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden aangevraagd in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. Noch Opdrachtgever, noch Wederpartij zal de goedkeuring van een wijziging op onredelijke gronden onthouden of vertragen.

[X].2 Elke wijzigingsaanvraag met betrekking tot de Overeenkomst of de Prestatie zal door de aanvragende partij worden doorverwezen naar de vertegenwoordiger van de ander. Wederpartij zal een statuslogboek van alle openstaande en overeengekomen wijzigingsaanvragen bijhouden.

[X].3 Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de oorsprong en de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) volledige details van de wijziging, inclusief specificaties; (v) de kosten, indien van toepassing, van de wijziging (en, indien van toepassing, een betalingsschema); (vi) een tijdschema voor de implementatie van de wijziging; (vii) voorstellen voor eventuele acceptatietests van de voorgestelde wijziging; (viii) details van de waarschijnlijke impact, indien van toepassing, van de wijziging op andere aspecten van de Overeenkomst of Prestatie; en (ix) de geldigheidsperiode van de wijzigingsaanvraag.

[X].4 In de periode van tien (10) werkdagen die volgt op het indienen van de wijzigingsaanvraag zullen partijen voorgestelde wijziging bespreken.

[X].5 De bespreking tussen partijen die volgt op het indienen van een wijzigingsaanvraag zal resulteren in ofwel: (i) geen verder actie; of (ii) een overeenkomst om de Overeenkomst te wijzigen. Elke overeengekomen wijziging zal worden gedetailleerd in een amendement van de Overeenkomst, uniek geïdentificeerd door een opeenvolgend nummer en getekend door beide partijen. Tenzij een wijziging van de Overeenkomst is gemaakt in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure, zullen partijen doorgaan met het uitvoeren van de Overeenkomst alsof de wijzigingsaanvraag niet had plaatsgevonden.

[X].6 Als Wederpartij van mening is zijn dat het onderzoeken van een wijziging en de voorbereiding van een schriftelijke reactie op een wijzigingsaanvraag van Opdrachtgever een aanzienlijke toewijzing van middelen zou vereisen bovenop die in de Overeenkomst vermeld, zal Wederpartij Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en zal Wederpartij een voorstel doen voor een betaalde studie van de kosten en de implicaties van het onderzoeken van de voorgestelde wijziging en het opstellen van een schriftelijke reactie. Wederpartij zal een dergelijke wijziging niet onderzoeken of een dergelijke schriftelijke reactie niet opstellen totdat Opdrachtgever het voorstel van Wederpartij daartoe heeft geaccepteerd."

Indien u ons voorstel niet kunt overnemen, kunt u die keuze dan toelichten?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Bijlage B – Programma van Eisen, tabblad Security & Privacy

Vraag:

In meerdere onderdelen van de aanbestedingsdocumenten worden eisen gesteld aan dataclassificatie, dataminimalisatie, logging, auditing, archivering en monitoring. Kunt u bevestigen dat de hierboven genoemde eisen mogen worden ingevuld met standaard governance#, security# en auditfunctionaliteit van het gekozen cloudplatform binnen de EER, zonder verplicht gebruik van aanvullende of gespecialiseerde data#governance tooling, mits wordt voldaan aan alle gestelde eisen rondom logging, auditing, dataclassificatie, datalocatie, toegangsbeheer, monitoring en archivering? Indien aanvullende tooling vereist wordt geacht, kunt u dan aangeven welke specifieke minimeisen daaraan worden gesteld?

Antwoord:

Standaard is het minimum waaraan uw applicatie moet voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
131

Onderwerp:

SLA, beschrijvend document en PVE

Vraag:

In uw aanbestedingsdocumenten verwijst u naar ARBIT#voorwaarden en een door de inschrijver op te stellen Service Level Agreement. Tegelijkertijd betreft de oplossing een SaaS#dienst waarvan de functionaliteit, beveiliging, service levels, beschikbaarheid en release#cyclus worden bepaald door de standaard vendorvoorwaarden (Product Terms / SLA) van de SaaS#leverancier. Deze voorwaarden kunnen door inschrijvers niet worden aangepast.

Kunt u bevestigen dat CIBG bereid is de standaard vendorvoorwaarden van de SaaS#leverancier als leidend te accepteren voor het deel van de dienstverlening dat door de SaaS#leverancier wordt geleverd, voor zover deze in redelijkheid niet door de inschrijver kunnen worden beïnvloed of aangepast?

Bij een ontkennend antwoord verzoeken wij u toe te lichten waarom niet?

Antwoord:

De SLA wordt na gunning verder uitgewerkt. De eisen uit het PvE zijn hierin leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

In de door u verstrekte aanbestedingsdocumenten is niet terug te vinden welke rollen CIBG beschikbaar stelt gedurende de implementatiefase van het Customer Service Platform, noch welke mate van beschikbaarheid (bijv. uren) CIBG hierbij kan garanderen.

Kunt u aangeven welke rollen CIBG tijdens de implementatie beschikbaar stelt (bijvoorbeeld: functioneel beheer, key users, procesexperts, product owners, data owners, besluitvormers) en welke beschikbaarheid deze rollen hebben? Deze informatie helpt ons om een realistisch en uitvoerbaar implementatieplan op maat op te stellen.

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt juist aan de Inschrijver om in het 'Plan van aanpak implementatie' (Subgunningscriterium SG1) de gewenste projectorganisatie te beschrijven. Hierbij dient de inschrijver expliciet aan te geven wat de te verwachte inzet (inclusief rollen en uren) van de opdrachtgever (CIBG) is om het project succesvol te laten verlopen. Opdrachtgever heeft intern voldoende expertise en capaciteit in huis om te ondersteunen bij de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Support en beheer

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de verantwoordelijkheden voor beheer en support van het CSP tussen CIBG, SSC#ICT en de opdrachtnemer zijn verdeeld?

Wie is verantwoordelijk voor het eerstelijns beheer (incidentafhandeling, gebruikersondersteuning)?

Wie is verantwoordelijk voor het tweedelijns beheer (functioneel en/of applicatie#inhoudelijke vragen, escalaties)?

Welke rol heeft SSC#ICT hierin?

Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze (delen van) de eerste lijn, de tweede en/of derde

lijn uitvoert? Zo ja, welke activiteiten vallen onder zijn verantwoordelijkheid?

Antwoord:

Voor het CSP deel (Beheer (Technisch, Applicatie & Support) is de leverancier verantwoordelijk.

CIBG is verantwoordelijk voor het Functioneel beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Bijlage A - Paragraaf 4.2

Vraag:

In artikel 4.2 van de conceptovereenkomst is opgenomen dat Opdrachtgever de overeenkomst na 24 maanden eenzijdig kan opzeggen. Voor de licentie# en SaaS#onderdelen leidt dit tot onnodig hoge licentieprijzen.

Is opdrachtgever bereid het tussentijdse opzegrecht voor de licentie# en SaaS#componenten expliciet uit te sluiten, zodat deze gedurende de volledige initiële looptijd van 48 maanden worden afgenomen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Bijlage F - Globale architectuur schets

Vraag:

Met welke technologieën moeten er integraties worden opgezet. Figuur 2 in bijlage F geeft beperkt weer op welke technologieën de applicaties gebouwd zijn. Zijn er additioneel nog andere integraties voorzien?

Antwoord:

Het High Level Solution Diagram (bijlage G) geeft meer inzicht. De koppelingen zijn API gebaseerd via het CIBG koppelvlak. Naast de applicatie koppeling nog een Entra-id koppeling of initieel SAML met SSC-ICT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Bijlage F - Globale architectuur schets

Vraag:

Welk koppelvlak wordt er nu gebruikt voor integraties? Is dit voor de toekomstige implementatie ook het koppelvlak wat gebruikt dient te worden voor PULSE?

Antwoord:

Dat is het CIBG koppelvlak waar specifieke PULSE API's worden aangemaakt zoals weergegeven in de PULSE High Level Solution (bijlage G).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

137	Bijlage J Vraag: In bijlage J wordt gesproken over het functioneren van webapplicaties onafhankelijk van de gekozen browser en browser versie. Veel SAAS oplossingen werken op desktop/laptop voor alle recente versies van de bekende browsers, maar voor tablets zijn hier een paar limitaties en is het gangbaarder om een app te gebruiken. Wat zijn de verwachte browsers/browser versies of toepassingen per apparaat? Is de verwachting dat het CSP ook vanaf mobiel of tablet gebruikt zal worden met de volledige functionaliteit? Antwoord: Het Customer Service Platform zal worden ingezet vanaf de managed laptops van het CIBG. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Edge als standaardbrowser. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 138	Onderwerp: Bijlage F - Globale architectuur schets Vraag: Is er al een tool beschikbaar voor analytics die bij voorkeur in stand gehouden wordt? Bijv. PowerBI? Antwoord: Voor Analytics maken we gebruik van de Data Warehouse van het CIBG (DPMS), CDC data koppeling naar het CIBG. Binnen het DPMS platform wordt gebruik gemaakt van Power BI om te analyseren en dashboards te ontwikkelen intern of extern. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
139

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:
Hoeveel interne gebruikers zijn er voorzien die gebruik moeten maken van de volledige functionaliteit van het CSP? Welke groepen bestaan hierin en welke functionaliteit dienen zij tot hun beschikking te hebben?

Antwoord:
Zie beschrijvend document hoofdstuk 2.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:
Kunt u een grove inschatting geven in de volumes? Aantal meldingen, emails, telefoongesprekken etc.

Antwoord:
Zie Bijlage K - Aantallen inkomende interacties (daljaar).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bijlage F - Globale architectuur schets

Vraag:
Kunt u enkele voorbeelden geven van beoogde bulkoperaties in CSP?

Antwoord:
Denk hierbij aan archiveren en anonimiseren. Deze voorbeelden zijn niet limitatief.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:
PvE 2F01.62 "wil ik kunnen definiëren wanneer een casetype actief is aan de hand van ingangsdatum, einddatum en status, inclusief een datum in de toekomst" wat is de wens achter de start en eind datum?

Antwoord:
Het kunnen inzien van de doorlooptijd en daarnaast het direct in kunnen zien van relevante dossierinformatie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
143

Onderwerp:

Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 7 artikel 11

Vraag:

Artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, niet acceptabel. Wij zijn bereid mee te werken aan audits. Wij zijn echter wel gebonden aan professionele geheimhoudingsverplichtingen jegens onze klanten en dienen onze klanten te garanderen dat wij die verplichting niet schenden, ook niet door middel van een audit door of namens een andere klant. Verder zou onze bedrijfsvoering verstoord kunnen raken als er met grote regelmaat onaangekondigde audits uitgevoerd worden. Daarnaast zijn wij als organisatie ISO 27001 gecertificeerd. Het laten certificeren komt neer op een audit door een onafhankelijke derde. Daarnaast kan Opdrachtgever een jaarlijkse bevestiging ontvangen dat wij nog steeds ISO 27001 gecertificeerd zijn. Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 11 te vervangen door de volgende bepaling:

"In het kader van het controlerecht voor Opdrachtgever geldt dat Opdrachtnemer haar medewerking zal verlenen aan de uitvoering van een dergelijke audit onder de voorwaarde dat een dergelijke audit tijdig en vooraf wordt aangekondigd, zal worden uitgevoerd onder begeleiding van Opdrachtnemer, geen toegang omvat tot de interne systemen en (werk)dossiers van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer eveneens niet gehouden zal worden tot schending van diens professionele geheimhoudingsverplichtingen. Opdrachtnemer zal in dit kader alle redelijk informatie overhandigen die nodig is voor het uitvoeren van de audit. Daarnaast zal Opdrachtnemer haar Global Information Security Policy overleggen alsmede het ISO 27001 certificaat. Voor wat betreft het ISO 27001 certificaat zal Opdrachtnemer jaarlijks schriftelijk bevestigen dat Opdrachtnemer nog steeds in het bezit is van een geldig ISO 27001 certificaat."

Antwoord:

Jaarlijkse audit door onafhankelijke derde waarvan wij resultaten/bevindingen ontvangen is akkoord. Echter enkel de mededeling dat zij nog in het bezit zijn van ISO 27001 is (mogelijk) onvoldoende. Opdrachtnemer moet als Verwerkingsverantwoordelijk steeds kunnen beoordelen of de genomen beveiligingseisen nog steeds passend zijn voor de verwerking. ISO 27001 is een minimumeis, het kan wenselijk zijn aanvullende beveiligingsmaatregelen te nemen (zie ook art. 5.3).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
144

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) ARBIT en SaaS

Vraag:

ARBIT en SaaS. Software- en Software-as-a-Service leveranciers hebben eigen voorwaarden die

gelden ten aanzien van het leveren van licenties op de Software (as a Service). De ARBIT komen op zeer weinig onderdelen overeen met de in de markt gebruikelijke voorwaarden en zijn bovendien niet goed aangepast/toegesneden op SaaS. Sterker nog, de ARBIT lijken hierin in het geheel niet te voorzien. Zo wordt in de Bijzondere Bepalingen Gebruiksrechten uitgegaan van het verstrekken van een installatiekopie en wordt hierin uitsluitend een gebruiksrecht op programmatuur geregeld en niet het recht op toegang tot en gebruik van Software as a Service.

Bij standaard Software-as-a-Service-oplossingen geldt eveneens zoals bij de on-premise-situatie dat de Opdrachtgever zelf van de Software-as-a-Service-leverancier een licentie nodig heeft (een recht op toegang tot en gebruik van de SaaS) en dat deze licentie op de SaaS evengoed in de praktijk niet onderhandelbaar is (noch voor ons als leverancier, noch voor Opdrachtgever).

Graag leggen wij u derhalve de licentievoorwaarden en SLA m.b.t. de door ons aangeboden oplossing voor, evenals de standaard verwerkersovereenkomst die van toepassing is op de door ons aangeboden SaaS-oplossing. Deze zouden dan dienen ter vervanging van de ARBIT respectievelijk de door de Opdrachtgever voorgelegde (sub)verwerkersovereenkomst(en) ten aanzien van de aan te bieden SaaS-oplossing. De ARBIT zijn namelijk niet geschikt voor SaaS-oplossingen, aangezien deze destijds zijn opgesteld voor de inkoop door Opdrachtgevers van on-premise software en andere on-premise IT-oplossingen en hardware. Hetzelfde geldt voor het model verwerkersovereenkomst; deze sluit onvoldoende aan op de door ons aangeboden (standaard) SaaS-oplossing.

Wij zouden graag zien dat u hiermee akkoord gaat en hierbij dus ook de toepasselijkheid van de ARBIT uitsluit. De licentievoorwaarden, SLA en verwerkersovereenkomst zijn immers specifiek voor de door ons aangeboden oplossing opgesteld (door de fabrikant/SaaS-leverancier) en zijn bovendien marktconform.

Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 17

Vraag:

Aanvulling artikel 17 - IT-dienstverleners. Wij maken bij het verlenen van onze diensten gebruik van cloud-toepassingen, e-mailproviders en andere ondersteunende IT (cloud) leveranciers, onder meer voor onze document managementsystemen, waarbij dossiers en (klant)informatie worden opgeslagen in de cloud. In zeer uitzonderlijke gevallen, in verband met noodzakelijke technische ondersteuning, onder andere voor "crisis support" (bijvoorbeeld in geval van een hack of in geval

van (mogelijk) verlies van gegevens die moeten worden hersteld) heeft een beperkt aantal medewerkers van onze IT (cloud) leverancier mogelijk – in beperkte mate – toegang tot bepaalde vertrouwelijke (klant)informatie. Voor deze zeer beperkte gevallen dat medewerkers van onze IT (cloud) leveranciers, , beperkte inzage hebben in de vertrouwelijke (klant)informatie, gelden strikte geheimhoudingsafspraken.

Voor de goede orde benadrukken wij dat de ondersteuning van onze interne bedrijfsprocessen door betreffende IT (cloud) dienstverleners noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening, waarbij wij verantwoordelijkheid aanvaarden voor de inzet van deze IT (cloud) dienstverleners en instaan voor de (de handhaving van de) vertrouwelijkheid van de (klant) informatie. Onze IT (cloud) dienstverleners betreffen onder meer Microsoft Azure, Google en KPN. Wij en onze IT (cloud) leveranciers blijven voldoen aan de hoogste vertrouwelijkheids- en beveiligingsnormen. Indien gewenst kunnen wij ons ISO 27001 certificaat en ons Information Security Policy Statement aan u overleggen en uiteraard zijn wij ook bereid om ons informatiebeveiligingsbeleid en de eisen die wij aan onze leveranciers stellen nader toe te lichten. Men zou tot de conclusie komen dat dit reeds valt onder de (in 2023 nieuw toegevoegde) uitzondering dat informatie aan derden bekend mag worden gemaakt “voor zover noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst”, maar nu de toelichting op de ARBIT het enkel heeft over “onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc.” zouden wij dit toch graag expliciet onder de aandacht willen brengen en onderstaande bepaling opgenomen willen zien in de te sluiten Overeenkomst.

Tekstvoorstel:

“Ten behoeve van (de uitvoering van) de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Wederpartij door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen).

Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Wij zijn niet bereid de bepaling op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Casemanagement: functionele zwaarte

Vraag:

In paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend document wordt casemanagement beschreven en in Bijlage B nader gespecificeerd. Daarnaast wordt in de referentie-eisen gesproken over SaaS-casemanagement met minimaal 250 gebruikers. Kunt u verduidelijken welk functioneel volwassenheidsniveau van het casemanagement door CIBG wordt verwacht (bijv. eenvoudige workflow-afhandeling versus complex zaakgericht werken met statussen, escalaties en wettelijke termijnen)?

Antwoord:

Het type casemanagement dat het CIBG hanteert is op basis van een zaakgerichte insteek, waarbij wij het onderscheid maken tussen de verschillende type meldingen als bijv een informatievraag, klacht etc. Deze zijn tegelijkertijd gekoppeld aan meldingstatus, wachtrij, een prioriteit met een maximale (wettelijke) doorlooptijd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
147

Onderwerp:

Verhouding CSP en casemanagement

Vraag:

In het Beschrijvend document (paragraaf 2.2) en de Globale Architectuur Schets (Bijlage F) wordt gesproken over integratie en "loosely coupled" koppelingen. Heeft de aanbestedende dienst een voorkeur voor één geïntegreerde CSP- en casemanagementoplossing, of wordt een modulaire architectuur met afzonderlijke componenten gelijkwaardig beoordeeld, mits voldaan wordt aan het Programma van Eisen?

Antwoord:

Data en koppelingen zijn wettelijk vastgelegd. Hierdoor is het opzoeken van personen en bijbehorende gegevens beperkt tot de bijbehorende applicatie en zal er loosely coupled (redirect) van deze applicaties gebruik gemaakt worden. Daarnaast zijn er centrale oplossingen zoals Data Warehouse (DPMS), Topdesk en DMS waaraan gekoppeld dient te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
148

Onderwerp:

Integraal klantbeeld: leidend systeem

Vraag:

In paragraaf 2.2.3 wordt het belang van een integraal klantbeeld benoemd. Is er binnen CIBG een bestaand systeem dat als bron of "leading system" voor het klantbeeld fungeert, of verwacht CIBG dat het Customer Service Platform zelf het klantbeeld samenstelt op basis van gekoppelde bronnen?

Antwoord:

Als CIBG willen wij de bestaande bronnen toepassen om het klantbeeld op te roepen in het CSP. Indien deze bronnen niet mogelijk zijn ivm het ontbreken van een wettelijke grondslag, dan zal het CIBG zorgen voor een eigen CRM.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
149

Onderwerp:

Datavoorziening: status en rol inschrijver

Vraag:

In de Globale Architectuur Schets (Bijlage F) wordt gesproken over aansluiting op een datavoorziening ten behoeve van een integraal klantbeeld. Kunt u aangeven of deze datavoorziening reeds operationeel is, dan wel nog in ontwikkeling, en in hoeverre van de inschrijver wordt verwacht hier inhoudelijk of architectonisch aan bij te dragen?

Antwoord:

De aansluitingen zijn met de reeds bestaande diensten van het CIBG met een eigen portaal waar dienst specifieke klant gegevens opgevraagd kunnen worden. Dit gebeurt binnen de context van de dienst en de bijbehorende wetten voor data verwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
150**Onderwerp:**

AI-functionaliteiten: beoordeling

Vraag:

In paragraaf 2.2.10 en in de herzieningsclausules wordt AI genoemd als mogelijke toekomstige ontwikkeling.

Worden AI-functionaliteiten meegewogen in de beoordeling van de inschrijving op kwaliteit, of uitsluitend beschouwd als een mogelijke doorontwikkeling na gunning?

Antwoord:

Het betreft hier mogelijke doorontwikkeling na gunning en zal niet meegenomen worden in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
151**Onderwerp:**

KANS / SSC-ICT: Comply or Explain

Vraag:

In Bijlage J (KANS) wordt het "comply or explain"-principe beschreven voor afwijkingen van standaarden.

Kunt u toelichten op welk moment eventuele afwijkingen beoordeeld worden: tijdens inschrijving, tijdens implementatie of uitsluitend in overleg na gunning?

Antwoord:

Afwijkingen en de reden worden beoordeeld op het moment dat ze bekend zijn, dus op alle genoemde momenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
152**Onderwerp:**

SIP-trunk en telefonieverantwoordelijkheid

Vraag:

Wordt van de inschrijver verwacht dat deze volledig verantwoordelijk is voor routing, IVR en telefonielogica, of blijft (een deel van) deze verantwoordelijkheid bij SSC-ICT of een andere partij?

Antwoord:

Telefonie blijft bij SSC-ICT en de werkplek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
153**Onderwerp:**

Migratie uit KLOPT: scope en verantwoordelijkheid

Vraag:

In paragraaf 2.2.9 wordt migratie van bestaande data genoemd. Kunt u specificeren welke omvang en diepgang van datamigratie uit het huidige KLOPT-systeem wordt verwacht (bijv. alleen actieve dossiers of ook historische data), en wie verantwoordelijk is voor datakwaliteit en opschoning?

Antwoord:

Er vindt geen datamigratie plaats van lopende dossiers. De kennisbank zal gemigreerd moeten worden waarbij er een toets plaats vindt op de te migreren data. Het betreft 1365 kennisartikelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Beoordeling usecases

Vraag:

n paragraaf 4.5 wordt het subgunningscriterium "Uitwerking usecases" toegelicht. Kunt u aangeven of de beoordeling van de usecases primair plaatsvindt op gebruikerservaring, functionele dekking, architectuurkeuzes of procesaansluiting, en waar het zwaartepunt van de beoordeling ligt?

Antwoord:

De usecases zijn met name bedoeld om de gebruiker en de beheerder een goed beeld te geven van de procesflow, functionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid van het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Beheer & doorontwikkeling: rolverdeling

Vraag:

In paragraaf 2.2.10 wordt gesproken over beheer en doorontwikkeling gedurende de looptijd. Ziet CIBG zichzelf hierbij primair in een regisserende rol, of verwacht zij van de opdrachtnemer een proactieve adviserende rol ten aanzien van CX-ontwikkeling en optimalisatie?

Antwoord:

Hoewel Opdrachtgever de regie voert op de functionele prioriteiten, verwacht zij van de opdrachtnemer een proactieve, adviserende rol. CIBG ziet de opdrachtnemer als een strategisch

partner die niet alleen zorgdraagt voor het technisch beheer, maar ook actief adviseert over de doorontwikkeling van het platform. Inschrijvers worden in Subgunningscriterium SG2 (Visie op beheer en doorontwikkeling) gevraagd om concreet te maken hoe zij deze adviserende rol invullen en hoe zij CIBG ondersteunen bij het continu verbeteren van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Concept overeenkomst Overige bepalingen (artikel 17.2)

Vraag:

Nu Opdrachtgever aangeeft dat de bepalingen inzake vervanging van Personeel niet van toepassing zijn, verzoekt Inschrijver u om ook artikel 50 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Naar de aard van de Overeenkomst kunnen artikelen niet van toepassing zijn. Dit is zo'n artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
159

Onderwerp:

Concept overeenkomst Algemene en bijzondere voorwaarden (artikel 16)

Vraag:

"Bent u, gelet op vragen 28, 29 en 35 akkoord met het aanpassen van dit artikel, als volgt:

"16.1 Met uitzondering van licentie- en/of gebruiksvoorwaarden met betrekking tot

derdenprogrammatuur die door Wederpartij bij inschrijving aan Opdrachtgever zijn overgelegd is de toepasselijkheid van (...) uitgesloten."

"16.2 Anders dan conform de licentie- en/of gebruiksvoorwaarden vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden (...) enz."?"

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Concept overeenkomst Onderaanneming (artikel 14.2)

Vraag:

Onder verwijzing naar vragen 28 en 29 hierboven is Inschrijver voornemens als reseller derdenprogrammatuur te leveren. Ten aanzien van deze derdenprogrammatuur gelden licentie- of gebruiksvoorwaarden rechtstreeks tussen Opdrachtgever en de betreffende derde. Ook geldt een verwerkersovereenkomst rechtstreeks tussen Opdrachtgever en de betreffende derde. Bent u in verband daarmee akkoord om aan het begin van artikel 14.2 een uitzondering toe te voegen, als volgt: "Met uitzondering van de geleverde derdenprogrammatuur, de licentie- of gebruiksvoorwaarden daarvan en de daarvoor geldende verwerkersovereenkomst, draagt Wederpartij volledige en totale verantwoordelijkheid (...) enz."?

Antwoord:

Nee daarmee gaan wij niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
161

Onderwerp:
Concept overeenkomst Recht op controle en audit (artikel 12.3)

Vraag:
In dit artikel (maar ook in artikel 12.4 en 14.2), wordt de term 'Raamovereenkomst' als gedefinieerde term gebruikt. Deze term is echter niet gedefinieerd, en elders in de overeenkomst wordt 'Overeenkomst' gebruikt. Betreft dit een vergissing?

Antwoord:
De concept overeenkomst wordt hierop aangepast.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
162

Onderwerp:
Concept overeenkomst Garanties na Acceptatie (artikel 11.1)

Vraag:
Naar het oordeel van Inschrijver maakt dit artikel niet zonder meer duidelijk dat deze bepaling geldt in afwijking van artikel 12.3 ARBIT-2022. Bent u bereid aan dit artikel expliciet toe te voegen dat dit artikel afwijkt van genoemde bepaling in de ARBIT-2022?

Antwoord:
Dit is niet de bedoeling. Artikel 11 lid 1 van de concept-overeenkomst ziet op releases in het kader van het beheer en onderhoud t.b.v. van de Prestatie. Artikel 12 lid 3 van de Earbit 2022 ziet op de Prestatie als geheel en blijft derhalve gehandhaafd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
163**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Social return (artikel 9.3)

Vraag:

"Inschrijver stelt voor dat een nieuw artikellid 9.3 wordt toegevoegd, met de volgende tekst:
"Opdrachtgever verstrekt aan Wederpartij binnen twee maanden na ontvangst van de rapportage als bedoeld in artikel 9.2 een mededeling houdende décharge met betrekking tot de gerapporteerde Social Return".
Bent u daarmee akkoord?"

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
164**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Social return (artikel 9.1)

Vraag:

Inschrijver stelt voor ten aanzien van dit artikel expliciet te bepalen dat termijnen voor nakoming van de social return verplichtingen zoals die in de BIJLAGE Verantwoordingsformulier Social Return opgenomen zullen worden, niet fataal zijn (zie artikelen 1.8 en 26.1 ARBIT-2022). Alvorens Inschrijver ten aanzien van deze verplichtingen in verzuim kan geraken, moet eerst een ingebrekestelling worden verstuurd stellende een redelijke termijn om alsnog deugdelijk na te komen. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Hier kunnen wij mee akkoord gaan. Dit zal aangepast worden in de concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Concept overeenkomst Social return (artikel 9.1)

Vraag:

Het is inschrijver niet exact duidelijk hoe de financiële omvang van de social return verplichting moet worden berekend. Aangegeven wordt dat deze wordt berekend over de loonsom, maar Inschrijver zou verwachten dat de berekening plaatsvindt over de omzet. Klopt dat, of wordt hier daadwerkelijk loonsom bedoeld? In dat geval, betreft de loonsom het totaal van de salarissen van de medewerkers van Inschrijver voor zover die (geheel of gedeeltelijk) aan de Opdracht werken? Wordt de loonsom berekend als daadwerkelijk betaald loon aan de betreffende medewerkers? Wat is de functie van de vermelding van BTW, die naar Inschrijver meent niet over een loonsom wordt berekend?

Antwoord:

Het betreft hier 5% van de totale loonsom van de salarissen die aan de medewerkers wordt betaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Concept overeenkomst Rangorde (artikel 2.2)

Vraag:

"Artikel 2.2 voorziet in een rangordebepaling. Hierin worden Nota's van Inlichtingen (Nvl's) niet genoemd, waardoor deze niet prevaleren ten opzichte van de Overeenkomst. Mogelijke afwijkingen van de Overeenkomst o.g.v. de Nota's van Inlichtingen prevaleren daarmee niet ten opzichte van de Overeenkomst, terwijl dit wel de bedoeling is. Inschrijver verzoekt u daarom om de Nvl's in de rangordebepaling als eerste op te nemen.

Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u dan garanderen dat de aanpassingen o.g.v. de Nota's van Inlichtingen worden opgenomen in de uiteindelijke Overeenkomst?"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 38.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Concept overeenkomst Rechtstreekse verwerkersovereenkomst (ontbrekend artikel)

Vraag:

"In samenhang met de vraag over derdenprogrammatuur vormt de in de vorige vraag bedoelde licentie voor derdenprogrammatuur een rechtstreekse overeenkomst tussen CIBG en de betreffende leverancier van het softwareplatform. Deze overeenkomst geldt als een hoofdovereenkomst waar gezien de op basis van die overeenkomst te verwachten verwerking van persoonsgegevens een verwerkersovereenkomst voor moet worden gesloten. Bent u bereid de betreffende verwerkersovereenkomst rechtstreeks met de betreffende leverancier te sluiten, nu Inschrijver geen betrokkenheid heeft bij het beschikbaar stellen van het softwareplatform? Dat dit een passende constructie is volgt onder andere ook uit de beslissing van de Rechtbank Den Haag (ECLI:NL:RBDHA:2025:241).

Voor de goede orde: met Inschrijver zal ook een afzonderlijke en zelfstandige verwerkersovereenkomst gesloten worden in verband met verwerkersactiviteiten die Inschrijver m. b.t. de implementatie eventueel zal uitvoeren.?"

Antwoord:

Opdrachtgever wil van de inschrijver een volledige dienst afnemen.

Door derdenprogrammatuur zal er een contractuele relatie tussen Wederpartij en onderaannemer ontstaan. Het afsluiten van een verwerkersovereenkomst vindt plaats tussen deze 2 partijen.

Omdat Opdrachtgever van één inschrijver een volledige dienst afneemt en hiervoor een overeenkomst afsluit is opdrachtgever de Verwerkingsverantwoordelijke en inschrijver de Verwerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
168**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Derdenprogrammatuur (ontbrekend artikel)

Vraag:

Inschrijver is voornemens in te schrijven met gebruikmaking van derdenprogrammatuur. Daarbij wordt het softwareplatform door een derde leverancier geleverd en is Inschrijver reseller voor deze programmatuur. De Concept Overeenkomst (en de ARBIT 2022 evenmin) bevat echter geen bepaling waarbij gebruik van derdenprogrammatuur en de daarbij behorende licentie- of gebruiksvoorwaarden mogelijk wordt gemaakt en gereguleerd. Nu de betreffende bepaling ontbreekt verzoekt Inschrijver u om ter zake een bepaling op te nemen inhoudende dat licentie- of gebruiksvoorwaarden van de betreffende derde rechtstreeks zullen gelden tussen die derde en Opdrachtgever indien en voor zover de betreffende licentie- of gebruiksvoorwaarden door Inschrijver bij inschrijving worden meegestuurd. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
169**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Toepasselijke voorwaarden (artikel 2.2)

Vraag:

Het beschrijvend document vermeldt op bladzijde 4 dat de ARBIT-2025 voorwaarden van toepassing zijn. Deze bestaan echter niet. De concept-overeenkomst verwijst dan ook naar de ARBIT-2022. Inschrijver zou normaalgesproken van een typefout in het beschrijvend document uitgaan, maar omdat op blz. 19 daarvan expliciet wordt verwezen naar "artikel 10.3 van de ARBIT 2025" en er geen artikel 10.3 van de ARBIT 2022 bestaat, verzoekt Inschrijver u expliciet aan te geven welke voorwaarden van toepassing zijn naar welk artikel op blz. 19 precies beoogd wordt te verwijzen.?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Beschrijving document Customer Service Platform CIBG pag 10

Vraag:

"Indien de Aanbestedende Dienst de voorkeur heeft voor het hanteren van concurrent licenties, verzoekt inschrijver te verduidelijken hoe de in de uitvraag genoemde gebruikersvolumes dienen te worden geïnterpreteerd.

Concreet: betreffen de op pagina 9 genoemde volumes, waaronder 300 gebruikers voor case management en 300 gebruikers voor de kennisbank, het aantal named users dan wel het aantal gelijktijdige (concurrent) gebruikers?

Daarnaast verzoekt inschrijver om een indicatie van:

- het aantal gebruikers dat op dagelijkse basis gelijktijdig gebruikmaakt van deze functionaliteiten; en
- de eventuele bredere gebruikersgroep die deze functionaliteiten incidenteel of roulerend gebruikt (bijvoorbeeld via een gebruikerspool).

Een dergelijke verduidelijking stelt inschrijvers in staat de omvang van de benodigde concurrente licenties en de bijbehorende prijsstelling en architectuur correct te bepalen.?"

Antwoord:

Wij willen graag een prijsopgave conform de tabel, waarbij het maximaal aantal gebruikers 300 betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Beschrijving document Customer Service Platform CIBG pag 9

Vraag:

"In de uitvraag wordt voor de interactiemodulen een volume van 30 gebruikers genoemd. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of dit aantal betrekking heeft op de gebruikers die daadwerkelijk interacties via het kanaal telefonie afhandelen (bijvoorbeeld callcenter-/contactcenter-medewerkers)?
Daarnaast verzoekt inschrijver te verduidelijken of uitsluitend deze 30 gebruikers dienen te beschikken over telefonie-/contactcenterlicenties, of dat ook case management gebruikers geacht worden telefonische interacties te voeren en derhalve over dergelijke licenties moeten beschikken. Graag een explicitering van het aantal gebruikers dat daadwerkelijk gebruikmaakt van het kanaal telefonie.?"

Antwoord:

De interactiemodule, waaronder wij het telefoniekanaal plotten, zal gebruikt worden door maximaal 30 gebruikers. Deze 30 zijn tegelijkertijd onderdeel van de 300 gebruikers binnen het CSP. De overige gebruikers hebben géén contact via het telefoniekanaal die binnen deze uitvraag wordt benoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
172

Onderwerp:

Beschrijving document Customer Service Platform CIBG pag 9

Vraag:

"In de uitvraag worden bij verschillende onderdelen van het customer service platform volumes genoemd, waaronder 300 gebruikers voor case management en 300 gebruikers voor de kennisbank.

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken of deze aantallen betrekking hebben op dezelfde gebruikersgroep (waarbij gebruikers meerdere functionaliteiten combineren), of dat dit afzonderlijke gebruikersgroepen betreft die cumulatief moeten worden opgeteld?

Met andere woorden: dient inschrijver rekening te houden met 300 totale gebruikers die zowel case management als kennisbankfunctionaliteit gebruiken, of met 600 afzonderlijke licenties /gebruikers verdeeld over beide onderdelen of een combinatie daarvan?"

Antwoord:

Dit betreft dezelfde gebruikersgroep.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
173**Onderwerp:**

Bijlage J KANS SSC ICT

Vraag:

"Kan de Aanbestedende Dienst toelichten of, en zo ja onder welke voorwaarden, het is toegestaan of wenselijk wordt geacht dat (delen van) de gevraagde oplossing on-premise worden gerealiseerd, bijvoorbeeld binnen het SSC-ICT datacenter?

Indien dit tot de mogelijkheden behoort, verzoekt inschrijver te verduidelijken of een dergelijke inrichting – bijvoorbeeld vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging, datalocatie, compliance of performance – als gelijkwaardig of mogelijk zelfs als voordelig kan worden beoordeeld ten opzichte van een volledig cloud-gebaseerde oplossing.?"

Antwoord:

Oplossingen geplaatst binnen een Overheid of CIBG datacenter ivm soevereiniteit van de data (beveiliging en locatie).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
174**Onderwerp:**

Bijlage G, pagina 5/9

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Wat is het huidige DMS (leverancier en versie van de software) waarmee gekoppeld moet worden?

Antwoord:

Het huidige Document management systeem is van Alfresco en wordt via het CIBG koppelvlak ontsloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
175**Onderwerp:**

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets Blz 7 Figuur 1

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Is het wenselijk dat het Customer Service Platform, naast functionele integraties, ook procesmatige ondersteuning biedt voor ketenregie met SSC-ICT, bijvoorbeeld door het automatisch uitwisselen van incident- en statusinformatie?

Antwoord:

Nee, dat is niet noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
176**Onderwerp:**

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets Blz 7 Figuur 1

Vraag:

Hoe ziet het Aanbestedende Dienst de gewenste samenwerking en informatie-uitwisseling tussen het Customer Service Platform en SSC-ICT bij verstoringen, incidenten of wijzigingen die impact hebben op de dienstverlening van het KCC?

Antwoord:

CSP is primair verantwoordelijk voor diagnose en oplossing. Waarnodig zal CIBG optreden als tussenpartij tussen leveranciers.

De verstoringen worden gemeld in CIBG TOPdesk registratiemeld systeem en wordt de melding doorgestuurd naar de leverancier, middels koppeling met de registratiemeldsysteem van de

leverancier, of per mail/ per telefoon.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
177

Onderwerp:

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets Blz 7 Figuur 1

Vraag:

In hoeverre verwacht het Aanbestedende Dienst dat het Customer Service Platform ondersteuning biedt voor ketensamenwerking met SSC-ICT, bijvoorbeeld bij incidenten of wijzigingen die invloed hebben op klantcontactprocessen?

Antwoord:

De samenwerking met SSC-ICT is op het gebied van SIP koppeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
178

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen; 1A10.27

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Er wordt melding gemaakt van een 3de partij Workforce Management applicatie, daar waar Workforce Management ook staat afgebeeld als onderdeel van de scope van de aanbesteding. Kunt u wat meer duidelijkheid verschaffen waar u deze functionaliteit in uw architectuur voorziet, en welke mogelijkheden Workforce Management moet bieden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
179

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Veel van vragen over 'telefonie' zijn direct gerelateerd aan functionaliteit die mogelijk al afgedekt wordt door de reeds bestaande aan SIP-Trunk oplossing. Vervanging hiervan valt buiten de scope van de aanbesteding. Waarom staan deze 'telefonie' gerelateerde vragen dan toch in het aanbestedingsdocument / PvE?

Antwoord:

De huidige SIP-Trunk oplossing is aanwezig, enige integratie zal gedaan moet worden met MS Teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
180

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen; 1KI05.04

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Welke telefonie technologie (SIP-Trunk) wordt door Aanbestedende Dienst gebruikt?

Antwoord:

Realtime Transport Protocol (RTP).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
181

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen; 1CSP01.42

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: In de vraagstelling staat "() klantbeeld". Het lijkt erop dat hier tekst is weggefallen. Hoe luidt de volledige vraag?

Antwoord:

Dit betreft een correctiefout en wordt aangepast in Bijlage B PvE, tabblad "Business": . De volledige vraag luidt als volgt: "wil ik een klantbeeld tot mijn beschikking hebben met daarin alle informatie uit CSP en andere applicaties"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
182

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen; 1CSP01.32

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Wat wordt met interfaces bedoeld? Moeten wij denken aan 'gebruikers-interfaces c.q. schermen) of integratie-interfaces (koppelvlakken/API's)?

Antwoord:

Dit betreft de look&feel en front-end van het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
183

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen, tabblad 'Business'

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: In de tabel is een kolom 'Toelichting' opgenomen. Wordt er van de aanbieder verwacht dat er bij ieder vraag expliciet een toelichting gegeven moet worden?

Antwoord:

Er wordt niet gevraagd om een toelichting per eis. Wij verzoeken u wel in geval van wensen maatwerk om een toelichting te geven wat de impact van het maatwerk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
184

Onderwerp:

Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG; 4.5. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking use cases

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Dienen beide use cases samen in één video van max. 15 min. te worden getoond, of mag iedere use case afzonderlijk getoond worden in een recording van

max. 15 min.?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
185

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen; 1E12.04

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken wat u met campagnes bedoelt, en waarom deze gepauzeerd of gestopt moeten kunnen worden?

Antwoord:

Dit betreft mailings nav specifieke onderwerpen over een bepaald CIBG- product.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
186

Onderwerp:

Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG, 4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Geldt er een minimum score van 60% voor ieder individueel subgunningscriteria (SG1 – SG5)?

Antwoord:

Alleen voor subgunningscriterium 5 geldt geen minimale score van 60%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG Blz 26

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken: Bij "Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking usecases" wordt er in eerste instantie gevraagd om een video van maximaal 15 minuten. Later wordt er gesproken over 2 video's (blz 28), voor iedere use case één. Mogen beide video's 15 minuten zijn?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
188

Onderwerp:

Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG Blz 24

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Bij "Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG" wordt er ook om een document gevraagd. Wat zijn de vormeisen voor dit

document (bijv. aantal pagina's)?

Antwoord:

Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG mag maximaal acht (8) A4-pagina's omvatten. Dit wordt aangepast in het beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
189

Onderwerp:

Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG Blz 9

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: In de tabel op blz 9 worden aantal verschillende gebruikers genoemd. Zijn dit allemaal individuele gebruikers? Of zijn bijvoorbeeld de Casemanagement gebruikers (# 300) dezelfde personen als de Kennisbank-gebruikers (# 300)? Om een goede pricing te kunnen geven, hebben we de aantallen individuele gebruikers nodig.

Antwoord:

Het maximale aantal individuele gebruikers van het CSP is 300. De overige componenten als interactie, kennisbank, admin, beheer en supervisor vallen binnen deze groep.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
190

Onderwerp:

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets (GAS) 2.3 (migratie)

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten: Welke data uit het huidige systeem (KLOPT) moet worden gemigreerd (entiteiten, volumes, retentie), en in welk formaat/overdrachtsmechanisme?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
191

Onderwerp:

Beschrijvend document Paragraaf 2.1

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst historische en verwachte contactvolumes per kanaal (telefonie, chat, e#mail, webcare) aanleveren? Deze informatie is noodzakelijk om een nauwkeurige inschatting te maken van de benodigde capaciteit binnen de voorgestelde contactcenteroplossing.

Antwoord:

Dat is mogelijk en worden toegevoegd als bijlage K.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
192

Onderwerp:

Bijlage G (PULSE HLS)

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst specificeren welke koppelingen verplicht zijn binnen de scope van

de opdracht (bijvoorbeeld met TopDesk, DMS, IAM, UZI, BRP/KvK, API#gateways), de verwachte functionaliteit van de integratie en welke API#specificaties beschikbaar zijn voor de betreffende doelsystemen?

Antwoord:

De genoemde koppelingen in bijlage G zijn verplicht en de definitie van de interne API is bekend, de API met de nieuwe oplossing wordt daar op aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
193

Onderwerp:

Prijsopgaveformulier Tabblad 'Eenmalige dienstverlening'

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten hoe de geraamde inspanning van 4.000 uur voor de functionele implementatie tot stand is gekomen? Daarnaast verzoekt Gegadigde om bevestiging of een alternatieve ureninschatting is toegestaan, ondanks dat dit veld niet als aanpasbaar is gemarkeerd?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Deze kosten is op basis van ervaringen uit het verleden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
194

Onderwerp:

Beschrijvend document hoofdstuk 2.3

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken hoeveel gebruikerslicenties benodigd zijn binnen de scope van de opdracht, inclusief een uitsplitsing naar typen gebruikers (zoals beheerders, kennisbankgebruikers en eindgebruikers)? Daarnaast verzoekt Gegadigde om toelichting of de Aanbestedende Dienst uitgaat van gelijktijdige licenties of persoonsgebonden licentiemodellen.?

Antwoord:

Het geschatte aantal individuele gebruikers van het CSP is 300. De overige componenten als interactie, kennisbank, admin, beheer en supervisor vallen binnen deze groep. Onze voorkeur gaat uit naar Concurrent Use. Zie ook Beschrijvend Document 2.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
195

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst aangeven in welke omgeving de oplossing verplicht gehost dient te worden, en of hosting binnen een door de Aanbestedende Dienst aangewezen voorziening (zoals bijvoorbeeld ODC Rijswijk) vereist is?

Antwoord:

Oplossingen geplaatst binnen een Overheid of CIBG datacenter ivm soevereiniteit van de data (beveiliging en locatie)., het gaat om een volledig technisch beheerde uitvraag met de voorkeur voor soevereine oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
196

Onderwerp:
PvE Algemeen

Vraag:

Om een correcte beantwoording te kunnen geven, verzoeken wij om in het Programma van Eisen een extra kolom op te nemen waarin wordt gespecificeerd op welk onderdeel van de applicatie de betreffende eis of wens betrekking heeft? Bijv. CRM, CCaaS, ITSM, BI, KMS, etc.

Antwoord:

Wij voegen geen extra kolommen toe in het PvE

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
197

Onderwerp:
PvE 2F01.135

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten wat precies wordt verstaan onder uitlijsten?

Antwoord:

Het maken van een overzicht waarin staat welke nummers er zijn, waar een gesprek naartoe gaat, onder welke voorwaarden en in welke volgorde. Waarbij het overzicht in PDF en/ of Excel formaat kan worden gedownload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
198

Onderwerp:
PvE 2F01.03

Vraag:
Kan de Aanbestedende Dienst toelichten wat precies wordt verstaan onder productiedata?

Antwoord:
Data in de productieomgeving als klantmeldingen, interactiedata

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
199

Onderwerp:
PvE 1R07.20

Vraag:
Kan de Aanbestedende Dienst toelichten wat wordt bedoelt met "KPI's vastleggen voor medewerkers"?

Antwoord:
KPI's vertalen naar individuele gebruikers en deze instellen en de voortgang tonen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

200	PvE 1R07.11 Vraag: De Aanbestedende Dienst geeft aan dat de output van een query geëxporteerd moet kunnen worden als Adobe. Bedoelt de Aanbestedende Dienst hiermee dat het bestand in het .pdf-formaat moet worden geëxporteerd, zodat het geopend kan worden met bijvoorbeeld Adobe Acrobat Reader? Antwoord: Ja, dat bedoelen wij. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 201	Onderwerp: PvE 1R07.08 Vraag: Zijn standaard de visuele weergaven van een staafdiagram en een trendlijn voldoende om aan de eis te voldoen? Antwoord: Ja, dat is voldoende. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr.	Onderwerp:

202	PvE 1KI05.17 Vraag: Bedoelt de Aanbestedende Dienst hier interne chat gesprekken met collega's of chat (messaging) conversaties met externe? Antwoord: intern, met andere gebruikers van het CSP. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 203	Onderwerp: PvE 1KI05.13 Vraag: De aangeboden oplossing is een clouddienst die (primair) via de browser wordt benaderd. Om het scherm van de betreffende medewerker op te kunnen nemen, dient Aanbestedende Dienst een zogenoemde Background Assistant#applicatie te installeren op de werkplekken van de medewerkers. Vormt dit een knelpunt voor de Aanbestedende Dienst? Antwoord: Voor de, extern beheerde, CIBG werkplek heeft het de voorkeur om zoveel mogelijk web gebaseerd te werken om beheer te beperken. Het laten packagen van een client applicatie is mogelijk. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr. 204	Onderwerp: Beschrijvend document CSP Paragraaf 2.4 Vraag: Bij meerde overheidsinstellingen is het Social Return percentage 2%. Is het mogelijk om het social return percentage ook hier te verlagen van 5% naar 2%? Antwoord: Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 205	Onderwerp: Prijsopgaveformulier Tab Spec Terugkerende Vraag: Is de Aanbestedende Dienst bereidt om voor de opgegeven aantal een commitment aan te gaan dat jaarlijks vooraf gefactureerd wordt? Over het algemeen heeft dit een prijsvoordeel ten opzichte van maandelijks achteraf factureren op basis van daadwerkelijk gebruik.? Antwoord: Hier gaan wij niet mee akkoord. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr.	Onderwerp:

206 Prijsopgaveformulier Tab Spec Terugkerende

Vraag:

Moeten alle gebruikers, zoals genoemd onder Interactiemodule gebruikers, zowel telefonie als chat berichten kunnen afhandelen? Of is er een lager aantal gebruikers dat chat berichten moeten kunnen afhandelen ten opzichte van het aantal telefonie gebruikers? Indien dit laatste van toepassing is, om hoeveel gebruikers per interactiekanaal gaat het precies om?

Antwoord:

Op het telefonie- en mailkanaal zijn dit 30 personen. Voor de andere kanalen moet het precieze aantal nog worden vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
207

Onderwerp:

Prijsopgaveformulier Tab Spec Terugkerende

Vraag:

Is het aantal van 30 Interactiemodule gebruikers dat onder 'Leveren van gebruiksrecht' in deze tab wordt genoemd named of concurrent?

Antwoord:

Graag aangeven welk type licentie u levert. Onze voorkeur gaat uit naar Concurrent Use.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

208 PvE 1A04.10, 1A04.12, 1A10.27, 1B11.03

Vraag:

Welke Workforce Management applicatie gebruikt Aanbestedende Dienst op dit moment? Voor welke groepen en voor hoeveel gebruikers wordt deze applicatie gebruikt? Staat Aanbestedende Dienst open voor een geïntegreerde WFM applicatie binnen het klantinteractie deel van de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Op dit moment wordt geen eigen WFM module gebruikt. WFM wordt uitgevoerd door de leverancier van de eerste lijns diensten van het KCC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
209

Onderwerp:

PvE 3SP38

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst deze eis verduidelijken?

Antwoord:

Informatieplicht. Van te voren duidelijk informeren en afstemmen met CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

210	PvE 3SP15 Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst toelichten welke CIBG-gegevens er worden bedoeld onder punt 1? Antwoord: Configuratiemanagement. Dit zal door CIBG uitgevoerd moeten worden. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 211	Onderwerp: PvE 3SP02 Vraag: Het gevraagde overzicht kan aangeleverd worden, echter sommige logbronnen zijn alleen inzichtelijk voor de leverancier van het platform. Bent u daarmee akkoord? Antwoord: Hier gaan wij niet mee akkoord. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 212	Onderwerp: PvE 3SP01 Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst toelichten wat er bedoeld wordt met raadpleeglogging?

Antwoord:

Zie eis 3SP20 uit bijlage B Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
213

Onderwerp:

ARBIT-2022 Inzet specifiek personeel (artikel 29.3)

Vraag:

"Het is Inschrijver op grond van de polisvoorwaarden niet toegestaan derden mededeling te doen van eerdere claims onder dezelfde polis. Inschrijver stelt derhalve voor dit artikel aldus te laten luiden:

"Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever."
Bent u daarmee akkoord?"

Antwoord:

Ja, daarmee kan opdrachtgever akkoord gaan, met dien verstande dat ook gedurende de looptijd Overeenkomst door Opdrachtgever telkens, tenminste eenmaal per jaar, de overlegging van bewijs van premiebetaling kan worden gevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
214

Onderwerp:

ARBIT-2022 Bijzondere bepalingen gebruiksrechten (artikel 42 - 47)

Vraag:

Aangezien Inschrijver voornemens is derdenprogrammatuur te leveren waarop licentie- en/of gebruiksvoorwaarden van derden van toepassing zijn welke rechtstreeks tussen Opdrachtgever en die derden gelden, verzoekt Opdrachtgever u artikelen 42 t/m 46 buiten toepassing te verklaren. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Ondanks dat het onder bepaalde voorwaarden is toegestaan dat de licentievoorwaarden van de softwareleverancier toepasselijk zijn verklaard, neemt dit niet weg dat Opdrachtnemer met de oplossing een bepaald gebruik beoogd, dat niet mag worden ingeperkt door de licentievoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
215

Onderwerp:

ARBIT-2022 Verzekering (artikel 29.3)

Vraag:

"Het is Inschrijver op grond van de polisvoorwaarden niet toegestaan derden mededeling te doen van eerdere claims onder dezelfde polis. Inschrijver stelt derhalve voor dit artikel aldus te laten luiden:

"Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever."
Bent u daarmee akkoord?"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 213.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
216

Onderwerp:
ARBIT-2022 Aansprakelijkheid (artikel 26.4.d)

Vraag:

Inschrijver acht het onjuist dat onder schade mede wordt begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. Deze boete wordt immers door de toezichthoudende autoriteit in dat geval wegens een eigen verantwoordelijkheid opgelegd aan Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke, en niet aan Inschrijver als verwerker. Bovendien zal een dergelijke boete zijn gebaseerd op eventueel eerder verwijtbaar gedrag van Opdrachtgever, en op de omzet van Opdrachtgever, beide omstandigheden die geheel buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Inschrijver stelt derhalve voor om de laatste zin van dit artikel te schrappen. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
217

Onderwerp:
ARBIT-2022 Aansprakelijkheid (artikel 26.3)

Vraag:

Aangezien in de Concept Overeenkomst een nadere regeling van aansprakelijkheid ontbreekt, geldt de standaard aansprakelijkheidsbepaling van ARBIT-2022. Deze bepaalt dat de aansprakelijkheid is beperkt tot ten hoogste vier maal de Vergoeding per gebeurtenis. Met een totale geraamde waarde over 4 jaar van EUR 4.200.000 (blz. 11 Beschrijvend document) betekent dat een aansprakelijkheid van maximaal EUR 16.800.000,== per gebeurtenis. Inschrijver acht een dergelijke aansprakelijkheid disproportioneel en verzoekt u derhalve de aansprakelijkheid per gebeurtenis allereerst te beperken tot de vergoeding per contractjaar, met een maximum van twee maal de vergoeding per contractjaar. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 82, 83 en 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
218

Onderwerp:

ARBIT-2022 Geheimhouding (artikel 17.5)

Vraag:

Inschrijver acht een boetebepaling onwenselijk. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden een al vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van Wederpartij en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Wij verzoeken u derhalve om artikel 17.5 ARBIT buiten toepassing te verklaren.?

Antwoord:

Nee daarmee gaan wij niet akkoord. Een boete heeft een ander doel dan schadevergoeding en staat daar dan ook los van. Een boete is bedoeld als prikkel om bepaalde afspraken na te komen. Een schadevergoeding heeft tot doel als gevolg van uw handelen of nalaten door Opdrachtgever geleden schade te vergoeden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
219

Onderwerp:

ARBIT-2022 Geheimhouding (artikel 17.1)

Vraag:

"Graag komt Inschrijver in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in dit artikel de volgende uitzonderingen met u overeen:
"Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, iii) voor Opdrachtgever werkzaam iv) of aan Opdrachtgever verbonden, die namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of v) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars."

Ook is het voor Inschrijver van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard.

Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij

voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving.

Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan

met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 17 ARBIT-2022:

""Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de Werkzaamheden of diensten.""

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Opdrachtgever beoogt grip te houden op de informatie die valt onder de geheimhoudingsplicht. Dit verdraagt zich niet met het toestaan dat een Opdrachtnemer, vanwege door hem ervaren noodzaak, informatie deelt met derden. Hierbij maakt het geen verschil, of deze derde door de Opdrachtnemer als 'andere lidfirma' wordt vertrouwd. Voor Opdrachtgever is het volstrekt onduidelijk om welke partijen het mogelijk gaat en of deze partijen ookdoor u gehouden zijn aan de geheimhoudingsverplichtingen onder de af te sluiten overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
220

Onderwerp:

Bijlage 4 Referentieverklaring

Vraag:

"De 4 competenties dienen ten minste éénmaal voor te komen binnen het maximum (4 stuks)"

1. In de leidraad noemt u maximaal 6 stuks (p. 18). Wat is juist?

2. Er worden 3 competenties genoemd, dus inschrijver gaat uit van 3 competenties, en niet 4. Is

deze aanname juist? Zo niet graag uw toelichting.
3. Kunt u een aangepast referentieformulier publiceren?

Antwoord:

Uw aanname is juist en de documenten worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
221

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3 Beoordeling prijs

Vraag:

“Wij voegen een tabblad toe waarin u een verdere onderbouwing geeft van de verdeling van kosten en de in te zetten uren, wij vragen u om dit transparant in te vullen.”

Dit tabblad ontbreekt in het Excel. Kunt u dit toevoegen en de gewenste aspecten en evt. vereisten hierin vermelden?

Antwoord:

U verwijst naar de selectieleidraad, wij gaan er vanuit dat u hiermee het Beschrijvend Document.

Dit betreft het tabblad Spec. eenm. dienstv. in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
222

Onderwerp:

Selectieleidraad 4.6 p. 29 SG 5 PvE

Vraag:

"De berekening van de score wordt als volgt berekend:
(225/2835)*behaalde score= fictieve korting"

U rekent hier met een totaal aantal punten van 225, terwijl in de tabel op p. 22 een totaal aantal punten van 230 staat. Wat is juist?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 98.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
223

Onderwerp:

Selectieleidraad 4.5 SG 4

Vraag:

"De Inschrijver neemt een videodemonstratie op met een maximale duur van 15 minuten."

"Hierbij zal de score gewogen worden op basis van een verdeling over video 1 maximaal 135 punten en video 2 maximaal 90 punten."

U vraagt om twee video's/usecases. Klopt het dat elke video/usecase 15 minuten mag duren? Of mogen de twee video's samen 15 minuten duren?

Antwoord:

Deze vraag is eerder door een andere marktpartij ingediend. Wij verwijzen hiervoor naar het voorstel en het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
224

Onderwerp:
Selectieleidraad 4.5 SG 4

Vraag:

“De beoordelaars kennen één totaalscore toe op basis van de mate waarin de uitgewerkte usecases vertrouwen bieden in een succesvolle uitvoering. Hierbij zal de score gewogen worden op basis van een verdeling over video 1 maximaal 135 punten en video 2 maximaal 90 punten.”
Dit komt uit op 225 punten, terwijl in de tabel op p. 22 150 punten staat. Wat is juist?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
225

Onderwerp:
Selectieleidraad 4.4 SG 3

Vraag:

Hoeveel A4 mag Inschrijver voor SG 3 indienen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 188.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
226

Onderwerp:
Selectieleidraad 4.4 SG 3 Purpose

Vraag:

Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat u met "Purpose" bedoelt. Het woord komt verder niet voor in de selectieleidraad. Klopt het dat u met purpose bedoelt het volgende stuk tekst: "Het Klantcontactcentrum van het CIBG vormt het hart van de organisatie. Het KCC verbindt de interne organisatie met de buitenwereld en zorgt dat kennis, informatie en signalen op een effectieve manier worden gedeeld. Wij ondersteunen burgers, zorgprofessionals en organisaties met betrouwbare en toegankelijke informatie en dragen bij aan vertrouwen in de overheid. Tegelijkertijd versterken wij de interne samenwerking binnen het CIBG door inzichten uit klantcontacten te vertalen naar verbeteringen in processen, dienstverlening en beleid. Zo levert het KCC een directe bijdrage aan de kwaliteit en samenhang van de organisatie als geheel." Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Nederlands betekent dit: de doelstelling van het KCC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
227

Onderwerp:
Selectieleidraad 4.3 SG 2 Beheer

Vraag:

"maximaal 15 dia's"

1. Waarom kiest u voor een Powerpoint presentatie?
2. Wat zijn de eisen aan deze dia's?
3. Inschrijver gaat ervan uit dat de dia's ook tekst mogen bevatten, is deze aanname juist?
4. U vraagt 11 aspecten uit, die vervolgens nog op 10 aspecten worden beoordeeld. Elke aspect heeft uitleg en eventueel beeld nodig. Het aantal dia's is in de ogen van Inschrijver niet toereikend. Kunt u dit verhogen naar minimaal 30 dia's?

Antwoord:

Ad 1. Dwingt tot kernachtige en gestructureerd antwoorden.

Ad 2. Aangeleverd in Powerpoint-formaat (.pptx). Maximaal 15 dia's. Goed leesbaar lettertype (bijv. Arial of Calibri). lettergrootte: naar eigen inzicht (mits leesbaar). Beeldmateriaal is ter ondersteuning van de tekst. Infographics is toegestaan mits inhoudelijk leesbaar.

Ad 3. Deze aanname is juist.

Ad 4. Aspect 6 en 7 van de uitvraag worden samen door één aspect (2a) beoordeeld. Het maximale aantal dia's wordt niet verhoogd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
228**Onderwerp:**

Bijlage B PvE

Vraag:

Klopt het dat op tabblad 4. Security en Privacy het niet mogelijk is om "onmogelijk" in te vullen?

Antwoord:

Dat is juist. Het niet kunnen voldoen aan de eisen leidt tot uitsluiting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
229**Onderwerp:**

Selectieleidraad 3.2 Geschiktheidseisen, financiële en economische draagkracht

Vraag:

"Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren"
Welke gegevens wilt u exact laten controleren en waarop?

Antwoord:

Zie het UEA, financieel economische draagkracht kunnen wij (laten) toetsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

230

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3 p. 11 Herzieningsclausule

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat de herzieningsclausules niet binnen de maximale geraamde waarde van 9.500.000 vallen. Is deze aanname juist? Zo niet, kunt u dit toelichten.

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

231

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.1 p. 6 Huidige platform

Vraag:

Wat is het huidige platform?

Antwoord:

Het huidige platform is Quandago.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
232**Onderwerp:**

Selectieleidraad 2.1 p. 4 ARBIT 2025

Vraag:

ARBIT 2025 staat niet in TenderNed. Op de website van Rijksoverheid kan inschrijver alleen de versie van 2022 vinden. Kunt u het juiste document publiceren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
233**Onderwerp:**

Beschrijvend Document, pagina 6

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de casemanagement functionaliteit integraal onderdeel is van het CCAAS platform en dus niet een sepeeraat systeem mag zijn van een ander merk dan het CCAAS platform wat vervolgens gekoppeld wordt aan het CCAAS platform. Klopt dit uitgangspunt?

Antwoord:

Indien u met CCAAS doelt op het CSP dan klopt het dat de casemanagement functionaliteit integraal onderdeel is van het CCAAS platform. Er is wel een koppeling met het servicemanagement platform van CIBG, Topdesk, om taken uit te zetten naar andere teams of externe leveranciers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
234**Onderwerp:**

Algemeen

Vraag:

In verband met de kritieke functie die het CIBG vervult en de spanningen met de VS met risico op import heffingen of ingrijpen door de Amerikaanse overheid op IT voorzieningen, zou het geen eis moeten zijn dat de CCAAS oplossing volledig Europees moet zijn en geleverd moet worden door een Europese aanbieder?

Antwoord:

Zolang er vanuit Europa en de Rijksoverheid hierop geen beleid is kunnen wij hier nog geen eisen voor opnemen. Een dergelijke eis zou (op dit moment) in het aanbestedingsrecht als discriminerend gezien worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
235**Onderwerp:**

Beschrijven Document, pagina 9

Vraag:

Wat bedoelt u precies met een interactiemodule gebruiker?

Antwoord:

Interactiekkanalen; Telefonie, chat etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
236

Onderwerp:

Beschrijven Document, pagina 9

Vraag:

Maken de casemanagement gebruikers ook gebruik van de andere kanalen zoals VOICE, e-mail, chat etc.

Antwoord:

De interactiemodule, waaronder wij het telefoniekanaal plotten, zal gebruikt worden door maximaal 30 gebruikers. Deze 30 zijn tegelijkertijd onderdeel van de 300 gebruikers binnen het CSP. De overige gebruikers hebben géén contact via het telefoniekanaal die binnen deze uitvraag wordt benoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
237

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 10

Vraag:

U wilt concurrent licenties afnemen. U geeft alleen aan hoeveel users u heeft. Met hoeveel concurrent users moeten wij rekenen om een aanbidding te kunnen doen?

Antwoord:

Zie bijlage B Prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
238

Onderwerp:

Beschrijven Document, pagina 11

Vraag:

Indien technische of functionele wijzigingen noodzakelijk blijken voor de optimalisatie van de digitale omgeving ("Mijn Omgeving"), kan de aanbestedende dienst de opdrachtnemer deze aanpassingen vragen door te voeren. Wat voor een wijzigingen zijn dit dan? Moet hierbij in de pricing rekening worden gehouden? Zo ja, kunt u dit punt dan beter specificeren?

Antwoord:

We vragen deze optioneel uit, is in deze fase niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
239

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 13

Vraag:

Bij (verplichte) wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening, is de opdrachtnemer verplicht zijn systemen, processen en functionaliteiten hierop (kosteloos) aan te passen. Beide partijen treden tijdig in overleg om de gevolgen en de implementatietermijnen te bepalen. U vraagt om kosteloze aanpassingen maar specificeert niet wat deze aanpassingen zijn. Kunt u de aanpassingen specificeren of het woord kosteloos schrappen?

Antwoord:

Uw applicatie dient ten alle tijden te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en het is uw taak om dit actief bij te houden. Tenzij door wetwijzigingen iets expliciet voor CIBG moet gaan

gelden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
240

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 13

Vraag:

De laatste jaren hebben zich gekenmerkt met super hoge inflatie cijfers die niet van te voren hadden kunnen worden voorspeld. Ook nu is er veel onrust in de wereld. Ik zou u willen vragen om akkoord te gaan met een jaarlijkse indexering te beginnen vanaf 1 januari 2028. Kunt u daarmee uit de voeten?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Zie ook antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
241

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 15

Vraag:

Wat beschouwt u in het kader van Social Return als de "totale loonsom". Welke pricing elementen vallen hier volgens u onder?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
242

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 19

Vraag:

U gaat ook akkoord met een aantoonbaar of gelijkwaardig kwaliteitssysteem maar dan niet ISO9001:2015 en/of ISO 27001. Wij besteden veel tijd en geld in het behouden van al onze kwaliteits certificaten. U eist deze en terecht. Waarom gaat u dan toch akkoord met het niet daadwerkelijk ISO gecertificeerd zijn. Vandaag de dag is dit een volstrekt normale eis en zouden alle inschrijvende partijen hier gewoon aan moeten voldoen. Kunt u van de certificaten die u vraagt een eis maken en niet akkoord gaan met "nep" kwaliteitssystemen? Dit om te voorkomen dat de partijen die hier echt aan voldoen en er veel tijd en geld aan besteden dan feitelijk benadeeld worden ten op zichte van partijen die dit niet doen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst is op basis van het gelijkheidsbeginsel verplicht vergelijkbare bewijsmiddelen of gelijkwaardige maatregelen te accepteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
243

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 24

Vraag:

U geeft bij subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG niet aan in hoeveel pagina's (A4) of powerpoint sheets, dit criterium beantwoord moet worden. Heeft de inschrijver hier de vrijheid van keuze of stelt u toch een maximum?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 188.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
244

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 29

Vraag:

Wat is het zaakstelsel? Kunt u dit stelsel iets specifieker beschrijven?

Antwoord:

Een zaakstelsel is een softwareapplicatie die organisaties (vaak overheden) helpt bij het digitaliseren en beheren van werkprocessen, door alle informatie en activiteiten rond een specifieke 'zaak' (zoals een vergunningaanvraag) te bundelen, te stroomlijnen via workflows en te bewaken, wat leidt tot meer overzicht, efficiëntie en betere dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
245

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 32

Vraag:

Het realiseren van de benodigde koppelingen met het CIBG-landschap via de API-Gateway, inclusief ontwikkeling van de API's, afstemming met het CIBG, het uitvoeren van tests en het uitvoeren van een ketentest om correcte werking te bevestigen. Welke koppelingen moeten er gerealiseerd worden? Kunt u deze koppelingen nader specificeren?

Antwoord:

Zie de genoemde interfaces (API) van de externe API gateway in het High Level Solution Diagram (bijlage G)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
246

Onderwerp:

Beschrijvend Document, pagina 49

Vraag:

Facturatie vindt achteraf plaats op basis van een vaste prijs en in enkele gevallen op basis van daadwerkelijk gemaakte uren. Licenties worden echter per jaar vooraf in rekening gebracht. Dit geldt voor de meeste CCAAS partijen. Als u een goed aanbod wilt ontvangen zou ik u willen vragen om na gunning de wijze van factureren in detail te regelen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
247

Onderwerp:

Bijlage A concept overeenkomst par 2.1

Vraag:

A1,A2 en A3 zijn nadrukkelijk de leveringsomvang en daaraan kunnen rechten ontleend worden B1, B2 en B3 zijn niet in overleg met CIBG en maken onderdeel uit van de diensten. De overige zaken zijn geen onderdeel van de leveringsomvang . Is dit akkoord?

Antwoord:

Kunt u uw antwoord verduidelijken zodat we beter begrijpen wat u bedoelt?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
248

Onderwerp:

Bijlage E SLA par 2.5

Vraag:

Changes zijn betaalde opdrachten, echter de overeenkomst bijlage a limiteert het gebruik van diensten. Hoe verhoudt zich dit in de praktijk ?

Antwoord:

Offrering op basis van overeengekomen tarieven en uitvoering na akkoord op offerte en binnen afgesproken termijn.

Zie bijlage Herzieningsclausules art. 7.2.

2. Wijzigingen met kostenafspraken

Voor wijzigingen die niet onder de kosteloze categorie vallen:

* De opdrachtnemer levert vooraf een transparante kostenindicatie.

* Kosten worden berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.

* Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
249

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E SLA par 2.1, 2.2 en 2.3

Vraag:

kan hierin opgenomen worden ; een workaround mag hiervoor gebruikt worden.

Antwoord:

Incidentafhandeling behelst het herstellen van de dienstverlening, eventueel op basis van workarounds.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
250

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst par 10.3

Vraag:

In deze paragraaf zijn geen bedragen ingevuld. Kunt u dit alsnog doen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
251

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst par 11.3

Vraag:

De termijn is niet ingevuld. We doen de aanname dat de looptijd van de verwerkers parallel loopt aan het contract. Is dit correct?

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
252

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst Bijlage 3 blz 11

Vraag:

4 uur is erg kort, kan hier de gebruikelijk maximale tijd van 24 uur komen te staan?

Antwoord:

Onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur nadat Verwerker er kennis van heeft genomen, en daarbij alle relevante informatie te verstrekken. Dit is aangepast in de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
253

Onderwerp:
Bijlage E SLA paragraaf 1.8

Vraag:
Er is sprake van 10 werkdagen van te voren melden van gepland onderhoud, echter bij SaaS dienstverlening is dit ongebruikelijk. Kan dit deel verwijderd worden uit de overeenkomst?

Antwoord:
Nee. Opdrachtgever heeft minimaal 10 werkdagen nodig om het gepland onderhoud in keten te verwerken.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
254

Onderwerp:
Bijlage C Verwerkersovereenkomst Bijlage 2

Vraag:
Kunnen we ervan uitgaan dat de BIO voldoende is of komen hier additionele eisen zoals de paragraaf suggereert? Kunt u deze dan toevoegen?

Antwoord:
BIO is minimeis, wil nog niet zeggen dat dit voldoende is in dit geval. Maatregelen moeten geconcretiseerd worden (mede nav risico's en aanbevelingen uit DPIA).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
255

Onderwerp:
Bijlage A concept overeenkomst

Vraag:
herzieningsclausules zijn van toepassing en conform het bestek echter eventueel gemaakte kosten worden in rekening gebracht. Uiteraard zullen van tevoren offertes e.d. worden gemaakt volgens de aanbestedings richtlijnen. Is dit akkoord?

Antwoord:
Uw aanname is juist.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
256

Onderwerp:
PvE 2F01.135

Vraag:
Wat wordt bedoeld met uitlijsten?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 197.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
257

Onderwerp:
PvE 1K03.08

Vraag:

1. Gaat het om de mogelijkheid dat gebruikers handmatig kunnen kiezen om individuele documenten of bijlagen vanuit CSP door te zetten naar een externe document management applicatie (zoals Alfresco), waarbij CSP zelf ook documenten kan blijven opslaan?
2. Of is het de bedoeling dat alle documenten en bijlagen uitsluitend in een extern document management systeem worden opgeslagen en niet in CSP zelf?
3. Indien optie 2:
 - * Welk document management systeem wordt gebruikt?
 - * Ondersteund dit systeem opslag via bijvoorbeeld een S3-bucket of een andere gestandaardiseerde interface?
 - * Welke eisen gelden voor de uitwisseling van documenten en metadata (bijv. status, versie, referenties)?

Antwoord:

Het betreft optie 2, waarbij op dit moment gebruikt wordt gemaakt van Alfresco. Er is een CIBG koppelvlak interface (API) met het DMS, Documenten worden onder een zaaknummer (los te definiëren via API) opgeslagen en hebben een eigen metadata (toe te voegen aan bestaand document).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
258

Onderwerp:
PvE 2F01.30

Vraag:

Kunt u de use case hiervan geven?

Antwoord:

In principe is de eis op zichzelf als use case geformuleerd. Aanvullend willen we dit dmv een voorbeeld toelichten: Indien intern een nummerwijziging plaatsvindt moet het mogelijk zijn dat het reeds bekende nummer waar op gebeld wordt, intern wordt doorgeschakeld. Dit doorschakelen moet geconfigureerd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
259**Onderwerp:**

PvE 2F01.29

Vraag:

Kunt u deze nader toelichten?

Antwoord:

Functioneel beheer wil voor elk casetype een eigen workflow kunnen definiëren met specifieke parameters en afhankelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
260**Onderwerp:**

PvE Tabblad 3 algemeen

Vraag:

Wordt in tabblad 3 Functioneel van het PvE de eisen CSP bedoeld?

Antwoord:

Functionele eisen Functioneel beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
261

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

PvE 1A10.07

Vraag:

Kunt u de use case nader beschrijven?

Antwoord:

Betreft het verzenden van een automatisch gegenereerd bericht vanuit het CSP naar de klant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
262

Onderwerp:

PvE 1K03.08

Vraag:

Kunt u meer toelichting geven?

Antwoord:

Betreft het koppelen van externe DMS.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
263**Onderwerp:**

PvE 1B11.03

Vraag:

In het programma van eisen lijkt het erop dat we de CSP moeten integreren met de bestaande WFM oplossing, terwijl in het Puls Gas document op pagina 4 gesproken wordt over een geïntegreerde WFM oplossing. Is de wens om ook de WFM oplossing mee te nemen in de beantwoording of blijft de WFM oplossing bestaan en is een integratie vereist?

Antwoord:

Ja, de oplossing moet meegenomen worden in de beantwoording. Op dit moment is er geen bestaand WFM platform binnen het CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
264**Onderwerp:**

PvE 1A10.01

Vraag:

Om wat voor soort afspraken gaat dit? Kunt u daar voorbeelden van geven?

Antwoord:

Afspraken met een klant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
265

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:
PvE 1S06.32

Vraag:
Kunt u een voorbeeld/ use case geven?

Antwoord:
Bijvoorbeeld het aanvullen/wijzigen/verwijderen van contactgegevens van de klant.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
266

Onderwerp:
PvE 1S06.31

Vraag:
Kunt u dit verder toelichten? Wat is de link tussen de persoonsgegevens en een eventuele rectificatie?

Antwoord:
Bijvoorbeeld het aanvullen/wijzigen/verwijderen van contactgegevens van de klant.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
267

Onderwerp:
PvE 1S06.30

Vraag:
Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:
In het kader van de WOO.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
268

Onderwerp:
PvE 1A04.12

Vraag:
Van welk WFM systeem wordt momenteel gebruik gemaakt?

Antwoord:
Geen eigen middel. Op dit moment wordt het WFM systeem gebruikt van de leverancier van de eerste lijns diensten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
269

Onderwerp:
PvE 1CSP01.52

Vraag:

Kunt u deze eis nader toelichten?

Antwoord:

Betreft een wens. Indien benodigde (klant)data wordt geïmporteerd, dat deze eerst getoetst kan worden op fouten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
270

Onderwerp:

PvE 1CSP01.42

Vraag:

Vergelijkbaar met 1CSP01.38. Welke andere applicaties? Kunt u dat toelichten?

Antwoord:

Bronapplicaties die het CIBG toepast, zoals KvK, BRP, productsystemen CIBG, DMS.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
271

Onderwerp:

PvE 1CSP01.38

Vraag:

Wat wordt precies bedoeld met .. en beschikbaar in andere bronnen? Vinden er buiten de CSP ook interacties plaats?

Antwoord:

Ja, en zijn meerdere bronnen waar wij klantdata in verwerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
272

Onderwerp:

PvE 1 CSP01.35

Vraag:

Word hiermee een mijn omgeving bedoeld, waarin de vragensteller op de website van CIBG zelf inzage heeft in zijn persoonlijke gegevens? Indien u iets anders bedoeld, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Nee, dit betreft verzoeken m.b.t. de WOO waarbij wij als CIBG verplicht zijn inzage te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
273

Onderwerp:

Beschrijvend Document

Vraag:

Op pagina 18 beschrijft u waar de referenties aan moeten voldoen. Bij kerncompetentie 3 vraagt u een geïntegreerde oplossing conform kerncompetentie 1 en 2. Onze interpretatie voor kerncompetentie 3 is dat bij een en dezelfde klant zowel het KCC alsook het casemanagement is geleverd en deze als geheel (geïntegreerd) functioneren. Is deze interpretatie correct? De reden

voor de verwarring is dat bij kerncompetentie 1 slechts 25 gebruikers wordt gevraagd terwijl dit bij kerncompetentie 2 over 250 gebruikers gaat.

Antwoord:

Dit is verduidelijkt in de nieuwe versie van het Beschrijvend Document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
274

Onderwerp:

Beschrijvend Document

Vraag:

U stelt op bladzij 13 dat noodzakelijke aanpassingen door wetswijzigingen zonder meerkosten moeten worden doorgevoerd. Dat lijkt ons niet realistisch. Wilt u dit heroverwegen en aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 239.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
275

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

U geeft op bladzij 13 aan dat indexatie na 4 jaar mag plaatsvinden en vervolgens elke 2 jaar. Dat staat ook in de concept overeenkomst. Wilt u dit heroverwegen en bijvoorbeeld een indexatie na 2

jaar laten toepassen en vervolgens jaarlijks op basis van CPB CPI index?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
276

Onderwerp:

Beschrijvend Document par 2.2.10

Vraag:

In het beschrijvend document geeft u een opsomming van de applicatiefuncties met bijbehorend aantal gebruikers (blz 9 onderaan).

Kunt u aangeven welke verschillen er zijn tussen de administrator en key user/Beheer?

Antwoord:

Administrator is verantwoordelijk voor de technische kant van de applicatie. Key User/Beheer voor de operationele wijzigingen/doorontwikkeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
277

Onderwerp:

Programma van Eisen Tab 2 – Eis 1KI05.09

Vraag:

Kunt u toelichten welke scenario's u voor ogen heeft voor videobellen binnen het Customer Service

Platform (CSP)?

Antwoord:

Dit betreft een wens en is op dit moment nog geen onderdeel van de huidige dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
278

Onderwerp:

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets 3.1

Vraag:

De te leveren oplossing moet draaien binnen de Digitale Werkplek Rijk (DWR). Kunt bevestigen dat de nieuwe CSP oplossing ten alle tijden via een Citrix omgeving wordt gebruikt door eindgebruikers van oa het KCC.

Antwoord:

Nee, er wordt niet ten allen tijden met Citrix ingelogd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
279

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement 13

Vraag:

Verwacht CIBG een integratie tussen TopDesk en het service management systeem van de leverancier, of kan de uitwisseling van informatie ook handmatig plaatsvinden?

Antwoord:

"Handmatige uitwisseling van informatie is aanvankelijk toegestaan binnen de opgegeven normen. Integratie op termijn dient tot de mogelijkheid te behoren.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
280

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement 8

Vraag:

Het karakter van een SAAS dienst is dat deze op dezelfde manier aan alle klanten wordt geleverd. De SLA voorwaarden zijn daardoor niet onderhandelbaar en gelijk voor alle klanten. Daardoor kan met name de oplostijd niet worden afgesproken met de SAAS leverancier. Als de oorzaak van het incident bij de SAAS leverancier ligt, accepteert CIBG dan dat het incident "on-hold" is en dus niet meetelt in de oplostijd zolang het incident daar in behandeling is?

Antwoord:

Onduidelijk waarom u hierin verwijst naar artikel 8 Retransitie. Zie andere antwoorden met betrekking tot oplostijden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
281

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement - 7

Vraag:

De norm waarop de service credits worden berekend is op maandbasis. Hoe wordt dan per werkdag bepaald of de norm is overschreden voor de bepaling van de cumulatieve korting?

Antwoord:

Cummulatie is op basis van meerdere overschreden SLA normen. De leverancier stelt prestatie rapportages op die als basis dient.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
282

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 5.6

Vraag:

"Kan worden verduidelijkt of de bijstand in artikel 5.6 beperkt is tot de verwerkingen zoals beschreven in bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst?

Voorstel voor een aangepast artikel:

Met betrekking tot de verwerkingen in bijlage 1 zal Wederpartij de Opdrachtgever bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening."

Antwoord:

Nee, dit is de volledige persoonsverwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
283

Onderwerp:
Bijlage C Verwerkersovereenkomst 5.3

Vraag:

"Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de verplichting in artikel 5.3 om aanvullende beveiligingsmaatregelen te treffen uitsluitend geldt voor zover dit binnen redelijke verwachting valt en rekening houdt met de factoren uit artikel 32 AVG, zoals de stand van de techniek en implementatiekosten?"

Voorstel voor een aangepast artikel.

Indien en voor zover Opdrachtgever daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, zal Wederpartij aanvullende maatregelen treffen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens, voor zover dit binnen de redelijke verwachting valt en rekening houdende met de factoren uit artikel 32 AVG, zoals de stand van de techniek en implementatiekosten."

Antwoord:

Verwerker is gehouden aanvullende maatregelen te nemen indien Verwerkingsverantwoordelijke dat noodzakelijk acht. Hierbij wordt vanzelfsprekend rekening gehouden met de stand van de techniek en implementatiekosten. Eventueel aanvullende afspraken maken wanneer wensen Verwerkingsverantwoordelijke de standaard/het redelijke overschrijden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
284

Onderwerp:
Bijlage C Verwerkersovereenkomst 11.3

Vraag:

Indien een bredere audit wordt verlangd, kan worden bevestigd dat deze audits namens en voor rekening van de verwerkingsverantwoordelijke worden uitgevoerd door een onafhankelijke auditor, mits deze geen directe concurrent van de verwerker is, en dat de geheimhoudingsverplichtingen van de verwerker jegens andere cliënten worden gerespecteerd?

Antwoord:

Wij hebben contracten met leveranciers die geheimhoudingsverplichting hebben en conform contract werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
285**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 11.3

Vraag:

Acht de aanbestedende dienst een jaarlijkse SOC 1- en SOC 2-rapportage door een onafhankelijke auditor voldoende om te voldoen aan artikel 11.3, of wordt een bredere audit verwacht?

Antwoord:

Jaarlijks SOC-1 en SOC-2 is voldoende. Indien nodig zal de opdrachtgever bredere audit tijdig aanvragen en communiceren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
286**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 11.2

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de medewerking aan audits (artikel 11.2) uitsluitend betrekking heeft op de verwerkingen zoals beschreven in bijlage 1?

Antwoord:

Ja, dit bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Ref.nr.
287

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 10.4

Vraag:

Kan worden bevestigd dat de terugbezorging van persoonsgegevens vóór verwijdering, zoals bedoeld in artikel 10.4, zal plaatsvinden in een machinaal leesbaar formaat?

Antwoord:

Ja, dit bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
288

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 10.3

Vraag:

Zal de aanbestedende dienst het definitieve aantal dagen/weken en het boetebedrag voor artikel 10.3 voorafgaand aan ondertekening communiceren, zodat dit kan worden afgestemd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 250.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

289

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst 3

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de meldtermijn voor inbreuken in verband met persoonsgegevens wordt geformuleerd als "zonder onredelijke vertraging" conform artikel 33 AVG, in plaats van een vaste termijn van vier uur?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 254.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

290

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst

Vraag:

"Voor Dienstverlener moet er een redelijke balans zijn tussen de vergoedingen die Dienstverlener onder de nadere overeenkomst verkrijgt en de risico's die Dienstverlener loopt. Dienstverlener acht daarom een onbeperkte aansprakelijkheidsbepaling bij datalekken en/of schendingen van intellectueel eigendom zonder uitsluiting van indirecte schade disproportioneel en niet markt-conform. Opdrachtnemer stelt voor de aansprakelijkheid te beperken tot ten minste de contractwaarde per jaar en zgn. indirecte schade uit te sluiten. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?"

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
291**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 7.3

Vraag:

In dit artikel is bepaald dat indexatie van tarieven pas mogelijk is na vier jaar en onder specifieke voorwaarden. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien? Het uitstellen van indexatie gedurende vier jaar is in een markt met hoge inflatie onwenselijk. Voor de opdrachtnemer leidt dit tot aanzienlijke financiële risico's, omdat kostenstijgingen niet kunnen worden doorberekend, wat kan resulteren in kwaliteitsverlies of discontinuïteit. Voor de opdrachtgever brengt dit eveneens risico's mee: opdrachtnemers zullen hogere inschrijfprijzen hanteren om inflatierisico's af te dekken, of kunnen tussentijds afhaken, wat leidt tot vertraging en extra kosten. In de huidige markt is het gebruikelijk om jaarlijkse indexatie toe te passen. Is het mogelijk om een meer marktconforme regeling op te nemen, bijvoorbeeld jaarlijkse indexatie vanaf de start van de overeenkomst?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
292**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 6.2

Vraag:

Dit artikel bevat een bepaling over het inhouden van bedragen. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien? Het generiek inhouden van bedragen als zekerheid is in de markt niet gebruikelijk en wordt doorgaans beperkt toegepast, bijvoorbeeld bij oplevering of SLA-verrekening. Een onbeperkte inhoudingsbepaling brengt aanzienlijke risico's mee voor de opdrachtnemer, zoals cashflowproblemen en disproportionele sancties, en voor de opdrachtgever, zoals hogere inschrijfprijzen en verminderde marktwerking. Deze gevolgen zijn niet wenselijk en staan op gespannen voet met het proportionaliteitsbeginsel uit het aanbestedingsrecht. Is het mogelijk om

deze bepaling aan te passen zodat deze aansluit bij gangbare marktpraktijken en een evenwichtige verdeling van risico's waarborgt?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 42.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
293

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 6.1

Vraag:

Dit artikel kwalificeert termijnen als fataal. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien, zodat termijnen niet automatisch fataal zijn? Het hanteren van fatale termijnen brengt aanzienlijke risico's met zich mee voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Voor de opdrachtnemer kan een minimale overschrijding direct leiden tot verzuim, ontbinding van de overeenkomst en schadeclaims, zonder mogelijkheid tot herstel. Voor de opdrachtgever kan dit resulteren in discontinuïteit van de dienstverlening en vertraging in het project, doordat een strikte sanctie wordt toegepast in plaats van een oplossing. Deze disproportionele gevolgen zijn niet wenselijk en staan op gespannen voet met het beginsel van redelijkheid en billijkheid. Is het mogelijk om termijnen als streefdata of redelijke termijnen te kwalificeren, zodat beide partijen voldoende flexibiliteit behouden?

Antwoord:

Hier gaan wij niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
294

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 5.4

Vraag:

Dit artikel bevat een bepaling waarin termijnen als fataal worden aangemerkt. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien, zodat termijnen niet automatisch fataal zijn? Het hanteren van fatale termijnen brengt aanzienlijke risico's met zich mee voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Voor de opdrachtnemer kan een minimale overschrijding direct leiden tot verzuim, ontbinding van de overeenkomst en schadeclaims, zonder mogelijkheid tot herstel. Voor de opdrachtgever kan dit resulteren in discontinuïteit van de dienstverlening en vertraging in het project, doordat een strikte sanctie wordt toegepast in plaats van een oplossing. Deze disproportionele gevolgen zijn niet wenselijk en staan op gespannen voet met het beginsel van redelijkheid en billijkheid. Is het mogelijk om termijnen als streefdata of redelijke termijnen te kwalificeren, zodat beide partijen voldoende flexibiliteit behouden?

Antwoord:

Hier gaan wij niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
295

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 5.1

Vraag:

In dit artikel wordt bepaald dat alle genoemde termijnen als fataal worden aangemerkt. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien, zodat termijnen niet automatisch fataal zijn? Het hanteren van fatale termijnen brengt aanzienlijke risico's met zich mee voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Voor de opdrachtnemer kan een minimale overschrijding direct leiden tot verzuim, ontbinding van de overeenkomst en schadeclaims, zonder mogelijkheid tot herstel. Voor de opdrachtgever kan dit resulteren in discontinuïteit van de dienstverlening en vertraging in het project, doordat een strikte sanctie wordt toegepast in plaats van een oplossing. Deze disproportionele gevolgen zijn niet wenselijk en staan op gespannen voet met het beginsel van redelijkheid en billijkheid. Is het mogelijk om termijnen als streefdata of redelijke termijnen te kwalificeren, zodat beide partijen voldoende flexibiliteit behouden?

Antwoord:

Hier gaan wij niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
296**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 4.2

Vraag:

Kunt u toelichten onder welke omstandigheden de opdrachtgever gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen? Tevens verzoeken wij om bevestiging of de opzegbepaling wederkerig kan worden ingericht. Het beginsel van wederkerigheid en rechtszekerheid vereist dat opzegmogelijkheden voor beide partijen gelijkwaardig zijn.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
297**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 16.2

Vraag:

U geeft aan dat click-wrap licentievoorwaarden niet worden geaccepteerd. Tegelijkertijd vraagt u om levering van een SaaS-dienst, waarbij leveranciers in de praktijk vrijwel altijd met (gestandaardiseerde) online acceptatie van voorwaarden werken. Kunt u aangeven op welke wijze u wél akkoord wilt gaan met licentie- en gebruiksvoorwaarden voor een SaaS-dienst, en welke vorm van contractering u in dit kader accepteert?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
298**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 14.1

Vraag:

Dit artikel lijkt te bepalen dat opdrachtnemer uitsluitend informatie mag delen na toestemming van de opdrachtgever. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien? Het is begrijpelijk dat toestemming wordt gevraagd voor het delen van informatie met derden, maar wij verzoeken om expliciet op te nemen dat opdrachtnemer informatie mag delen met gelieerde entiteiten of lidfirma's en entiteiten die zijn opgenomen in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zonder voorafgaande toestemming.

Antwoord:

Wij kunnen hier enkel mee akkoord gaan als u voorafgaand toestemming vraagt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
299**Onderwerp:**

Bijlage A – Concept Overeenkomst 11.1

Vraag:

Dit artikel lijkt bepalingen te bevatten over garantie en herstel, zoals gebruikelijk bij traditionele oplevering. Acht u het mogelijk deze bepaling te herzien, zodat deze aansluit bij een SaaS-dienstverlening? In een SaaS-model is sprake van doorlopende dienstverlening en updates, niet van fysieke oplevering of herstel van opgeleverde zaken. Het hanteren van een garantie- en herstelbepaling kan leiden tot juridische onduidelijkheid en is niet marktconform. Is het mogelijk

om deze bepaling aan te passen naar een regeling die aansluit bij SaaS-praktijk, met nadruk op beschikbaarheid, SLA's en incidentmanagement?

Antwoord:

Het betreft hier garantie na acceptatie, wij passen dit criterium om die rede niet aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
300

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 15

Vraag:

Opdrachtnemer wenst de mogelijkheid te behouden om delen van de dienstverlening uit te besteden aan een andere lidfirma binnen het netwerk. Voor overige onderaannemers zal toestemming worden gevraagd. Is aanpassing van deze bepaling mogelijk?

Antwoord:

Nee, deze blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
301

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 12

Vraag:

"Audits worden door opdrachtnemer uitsluitend onder strikte voorwaarden toegestaan. Wij stellen

voor het volgende op te nemen:

"De opdrachtgever heeft het recht om (met een maximum van één keer per jaar) de naleving van deze Overeenkomst te controleren. De controle mag namens de opdrachtgever worden uitgevoerd door een (externe) onafhankelijke auditor, tenzij die auditor een van de andere Big Four bedrijven is. De periodieke controle zal beperkt zijn tot opdrachtnemer die vragen beantwoordt, gesteld door de opdrachtgever over de naleving van deze Overeenkomst door opdrachtnemer en, indien nodig, mag de leverancier een (IT) medewerker van opdrachtnemer interviewen." "

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie ook antwoord op vraag 79.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
302

Onderwerp:

Bijlage A – Concept Overeenkomst 4

Vraag:

Is het mogelijk een aanvullende bepaling op te nemen waarin de opdrachtnemer de overeenkomst of specifieke diensten met onmiddellijke ingang kan beëindigen, indien in redelijkheid en billijkheid wordt vastgesteld dat uitvoering conform toepasselijke wet- en beroepsregelgeving niet langer mogelijk is? Noodzakelijk om te voldoen aan wettelijke en beroepsregels (NBA, Wta). Het ontbreken van deze bepaling kan leiden tot schending van onze compliance-verplichtingen.

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
303

Onderwerp:
Bijlage A 4.2

Vraag:

Kunt u toelichten wat de overwegingen zijn geweest om de bepaling over eenzijdige opzegging na 24 maanden met een opzegtermijn van zes maanden zo concreet op te nemen? Ons inziens creëert deze bepaling een lange-termijn risico die impact heeft op de value-for-money. Staat het CIBG open voor heroverweging of alternatieve invulling?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
304

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijsopgaveformulier Eenmalige dienstverlening

Vraag:

De totaalprijs voor retransitie wordt uitgevraagd als onderdeel van 4.7.1.1. Klopt dit?

Antwoord:

De omschrijving van de retransitie staat in 4.7.3.4 en is onderdeel van 4.7.1.1 in het prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
305

Onderwerp:
Beschrijvend Document 6.4

Vraag:

Gezien de complexiteit van de uitvraag en de mogelijk resterende onduidelijkheden na de eerste Nota van Inlichtingen, verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om een tweede NVI-ronde te organiseren. Bent u bereid een aanvullende vragenronde in te plannen

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
306

Onderwerp:
Beschrijvend Document 6.4

Vraag:

"In de huidige planning is voorzien dat de beantwoording van de Nota van Inlichtingen op 30 januari wordt gepubliceerd, terwijl de uiterste datum voor indiening van de inschrijving is vastgesteld op 18 februari om 11:00 uur. Dit betekent dat inschrijvers na publicatie van de NVI nog 13 werkdagen hebben voor het afronden van de inschrijving.

De beantwoording van de vragen in de NVI heeft directe invloed op de inhoudelijke uitwerking van de aanbidding en vereist afstemming en borging van de dienstverlening binnen de combinatie van partijen die gezamenlijk inschrijven.

Is de aanbestedende dienst bereid om de planning te verruimen door de uiterste inschrijfdatum te verschuiven, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om – op basis van de NVI – een zorgvuldig afgestemde en zo volledig mogelijke inschrijving in te dienen?"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
307**Onderwerp:**

Beschrijvend Document 5.2

Vraag:

Er wordt gesproken over een uitstekend vs goed Antwoord. Wat is de definitie van uitstekend en goed en wat zijn voorbeelden hiervan?

Antwoord:

De toelichting staat in paragraaf 5.2 in de tabel op pagina 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
308**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.7.2.1

Vraag:

"In paragraaf 4.7.2.1 wordt de verantwoordelijkheid van de leverancier rondom het leveren van het gebruiksrecht/licenties, hosting, beheer en support beschreven. Vanuit onze rol als systeemimplementatiepartij merken wij op dat het in de markt gebruikelijk is dat de aanbestedende dienst de benodigde SaaS-licenties rechtstreeks bij de SaaS-leverancier of via een onafhankelijke broker afneemt. Dit heeft als voordeel dat:

De aanbestedende dienst volledige transparantie en controle houdt over de licentievoorwaarden, -prijzen en -aantallen;

De implementatiepartij zich volledig kan richten op haar kernrol: de succesvolle implementatie, integratie en ondersteuning van het platform;

Onnodige schakels in de licentie-inkoopketen worden voorkomen, wat bijdraagt aan een efficiënter en flexibeler proces, zeker bij toekomstige opschaling, verlenging of wijziging van licentiebehoefte;

Het risico op vendor lock-in of afhankelijkheid van één partij wordt verkleind.

Gezien bovenstaande voordelen en de gangbare marktpraktijk, verzoeken wij u te overwegen om

het (her)verkoop van SaaS-licenties ('reselling') door de implementatiepartij buiten de scope van deze aanbesteding te plaatsen, zodat de aanbestedende dienst de mogelijkheid behoudt om licenties rechtstreeks bij de SaaS-leverancier of via een broker te bestellen.

Kunt u aangeven of u bereid bent deze werkwijze te hanteren, of welke overwegingen er zijn om hiervan af te wijken?"

Antwoord:

Nee, zie ook antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
309

Onderwerp:

Beschrijvend Document 4.7.1.2

Vraag:

"In paragraaf 4.7.1.2 wordt de fixed price technische implementatie beschreven voor het bedrijfsklaar opleveren van het CSP als SaaS-applicatie, inclusief het realiseren van koppelingen via de API-Gateway. Tegelijkertijd geeft paragraaf 4.7.1.3 aan dat wensen uit het PvE die niet binnen de standaard functionaliteit van de oplossing vallen, als functionele implementatie op opdrachtbasis worden behandeld.

Onze lezing is dat de ontwikkeling van specifieke (maatwerk)integraties met het CIBG-landschap – voor zover deze niet reeds standaard onderdeel zijn van het door inschrijver aangeboden platform – kwalificeert als een wens buiten de standaardfunctionaliteit en daarmee onder 4.7.1.3 (opdrachtbasis) valt. Kunt u bevestigen of deze interpretatie juist is?"

Antwoord:

Nee, uw aanname is onjuist. In geval een wens standaard beschikbaar is in uw aangeboden platform dan valt dit onder de fixed price en zit dit ook in de standaard licentie kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
310

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Beschrijvend Document 4.7.1.2

Vraag:

Het realiseren van koppelingen met het CIBG landschap valt onder de fixed-price werkzaamheden. Het realiseren van koppelingen of interfaces kan technisch zeer complex zijn en derhalve niet vooraf in te schatten. Vanuit een delivery perspectief is het gebruikelijk om datamigratie als stelpost op te nemen. Kunt u hierin meegaan?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever gaat hierin niet mee. Om een objectieve en transparante vergelijking tussen de inschrijvingen mogelijk te maken, is een vaste prijs (fixed-price) voor de gehele implementatiescope, inclusief koppelingen en datamigratie, noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
311

Onderwerp:

Beschrijvend Document 4.4

Vraag:

Heeft u in aanvulling op de missie en visie van het CIBG een uitgebreider visiedocument zodat wij hierop ons antwoord kunnen afstemmen?

Antwoord:

Alle openbare informatie over het CIBG, kunt u vinden op www.cibg.nl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
312

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Beschrijvend Document 2.3, p11 & 4.7

Vraag:

Onder eenmalige kosten wordt data migratie verstaan. Data migratie komt als onderdeel van 4.7 echter niet expliciet terug. Vermoedelijk valt dit onder 4.7.1.2. Echter het is voor data migratie niet mogelijk om een fixed price af te geven omdat de kwaliteit van de data voor opdrachtnemer onbekend is en de kosten hiervoor derhalve niet zijn in te schatten. Vanuit een delivery perspectief is het gebruikelijk om datamigratie als stelpost op te nemen. Kunt u hierin meegaan?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever gaat hierin niet mee. Om een objectieve en transparante vergelijking tussen de inschrijvingen mogelijk te maken, is een vaste prijs (fixed-price) voor de gehele implementatiescope, inclusief koppelingen en datamigratie, noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
313

Onderwerp:

Beschrijvend Document 2.3

Vraag:

Kunt u definiëren wat u onder een "Interactiemodule gebruiker" verstaat en welke concrete functies in het CSP daaronder vallen?

Antwoord:

Zie beschrijvend document, 2.3, 2e alinea. "Het platform stelt medewerkers in staat om elk klantcontact via telefoon, e-mail, chat, webformulieren of toekomstige kanalen uniform, snel en correct af te handelen op basis van een actueel en volledig klantbeeld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

314

Onderwerp:

Beschrijvend Document pag 44

Vraag:

"U geeft aan: ""U zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands."" Zijn er, zolang de communicatie met CIBG in het Nederlands is, bezwaren tegen de inzet van mensen in offshore of nearshore locaties?"

Antwoord:

In beginsel prevaleert de Nederlandse taal. Eventuele afwijkingen dienen in overleg plaats te vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

315

Onderwerp:

Beschrijvend Document 33

Vraag:

De exacte invulling van het gebruiksrecht wordt bepaald in de voorbereidende analyse. Geldt ook dat de aanvullende analyse leiden tot ontwerp en implementatieplan en daarmee een aanscherping van het fixed price deel technische implementatie van het Customer Service Platform?

Antwoord:

Nee, dit is niet het geval.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

316

Onderwerp:

Beschrijvend Document pag 32

Vraag:

Er wordt gevraagd naar een dagtarief voor het verlenen van trainingen, inclusief lesmateriaal als onderdeel van de functionele implementatie bij 4.7.1.3. Daarnaast wordt ook gevraagd naar een dagtarief voor training bij 4.7.3.3. Het Prijsopgaveformulier geeft alleen ruimte voor een uurtarief voor trainingen als onderdeel van de additionele dienstverlening. Kunt u dit verduidelijken?

Antwoord:

In het prijzenblad staat 'Training per dag uitgaanden van vier trainingen op jaarbasis (4.7.3.3)' u kunt in de invul kolom het dagtarief opgeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

317

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 2.2.8

Vraag:

Kunt u een raming aanleveren van het te verzenden aantal klanttevredenheidsonderzoeken, uitgesplitst naar kanaal (e mail/sms/web/chat), en eventuele piekperiodes?

Antwoord:

100.000 - 125.000 surveys per jaar, hier kunnen in de uitvoering geen rechten aan worden ontleend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
318**Onderwerp:**

Algemene vraag

Vraag:

Kunt u inzicht geven in het maandvolume inkomende en uitgaande gesprekken, gemiddelde gesprekstijd, hold en nawerktijden (AHT), piekbelasting (per 30 minutenblok), en opnamebeleid (100% vs. steekproef; bewaartermijn; toegang en auditlog voor beluistering)?

Antwoord:

"Ja, deze inzichten worden toegevoegd als aparte bijlage. (2025 - daljaar)

Opdrachtgever wil 100% van de gesprekken opnemen t.b.v. kwaliteitsdoeleinden met een instelbare bewaartermijn van ten minste 90 dagen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
319**Onderwerp:**

Algemene vraag

Vraag:

Kunt u aangeven welke telefonieoplossing momenteel in gebruik is, inclusief eventuele integratie met SSC ICT?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

320

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 2.3

Vraag:

Kunt u bevestigen of de genoemde aantallen per gebruikersrol (Casemanagement 300, Kennisbank 300, Interactiemodule 30, Supervisor 20, Administrator 4, Key user/Beheer 5) gelden als concurrent of named gebruikers?

Antwoord:

De voorkeur gaat uit naar concurrent users, omdat sommige gebruikers sporadisch werken met het platform. Daarbij staan wij open voor een best mogelijke licentie fit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

321

Onderwerp:

Beschrijvend Document Paragraaf 4.6

Vraag:

Kunt u bevestigen welk puntenregime leidend is voor de gunning van Subgunningscriterium 5 (PvE)? In het Programma van Eisen staat aangegeven 3 punten voor standaardoplossing waar in het Beschrijven Document op pagina 30 5 punten wordt aangegeven.

Antwoord:

Voor standaard worden vijf (5) punten toegekend en maatwerk (3) punten. Dit is aangepast in de documenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
322**Onderwerp:**

Beschrijvend Document Paragraaf 4.6

Vraag:

Kunt u eenduidig bevestigen of configuratie onder "Standaard" valt (dus géén maatwerk), en alleen nieuw te ontwikkelen functionaliteit/code als "Maatwerk" beschouwd moet worden?

Op pagina 29 van het Beschrijvend Document staat beschreven dat configuratie niet onder maatwerk valt. Echter staat in detabel op pagina 30 dat configuratie als maatwerk wordt beschouwd.

Antwoord:

Configuratie wordt niet als maatwerk beschouwd. Dit is aangepast in de documenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
323**Onderwerp:**

Bijlage B

Vraag:

Dient de inschrijver in de totaalprijs ook rekening te houden met de implementatie van "wensen" of worden deze wensen separaat op opdrachtbasis gerealiseerd?

Antwoord:

Wensen waar aan u kunt voldoen dienen in de implementatie te worden meegenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
324**Onderwerp:**

Beschrijvend Document Paragraaf 2.3

Vraag:

Kunt u bevestigen of "Casemanagement – gebruiker" en "Kennisbank – gebruiker" dezelfde gebruikerspopulatie betreft, of unieke gebruikersgroepen zijn voor licenties, volumebepaling en prijsopgave?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 194.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
325**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 2.3

Vraag:

In paragraaf 2.3 wordt aangegeven dat het KANS kader (Bijlage J) leidend is, en dat het CSP via de SSC ICT infrastructuur wordt ontsloten en moet koppelen met interne bronnen. Kunt u expliciet maken welke rol en verantwoordelijkheid SSC ICT krijgt tijdens ontwerp, implementatie en beheer (inclusief wijzigingen, incidentmanagement en changes) van de oplossing?

Antwoord:

Zoals te zien is in het High Level Solution diagram (Bijlage G) lopen de koppelingen met diensten via het CIBG koppelvlak met (nu nog) de uitzondering voor authenticatie via SAML. De

authenticatie wordt in de loop van dit jaar bij het CIBG vervangen door Azure Entra ID.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
326

Onderwerp:

Bijlage A Pargraaf 4.2

Vraag:

Kunt u toelichten wat de overwegingen zijn geweest om de bepaling over eenzijdige opzegging na 24 maanden met een opzegtermijn van zes maanden zo concreet op te nemen?

Ons inziens creeert deze bepaling een lange-termijn risico die de value-for-money. Staat het CIBG open voor heroverweging of alternatieve invulling?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
327

Onderwerp:

Beschrijvend document Pagina 19

Vraag:

U heeft als eis om het ISO-9001:2015certificaat te overleggen. Wij zijn niet in het bezit van dit certificaat maar beschikken wel over een kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is aan de ISO-9001: 2015. Om die reden willen wij een beschrijving van dit systeem aanleveren. Kunt u er mee akkoord gaan dit als gelijkwaardig wordt beschouwd?

Antwoord:

Nee dat kunnen we niet bevestigen en pas beoordelen bij de inschrijving in de verificatiefase of u voldoet aan het gestelde op pagina 19. U dient dit aan te leveren bij uw inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
328

Onderwerp:

Concept-overeenkomst Aanvullende bepaling

Vraag:

In de ARBIT 2022 ontbreekt een bepaling die voor ons van belang is. Deze ziet op de beroeps- en gedragsregels. Wij voeren de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps) regelgeving en hetgeen krachtens de wet van ons wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor ons voortvloeiende verplichtingen dienen te respecteren. Hiertoe stellen wij voor om de volgende bepaling op te nemen:

‘Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps) regelgeving en hetgeen bij of krachtens de wet van hem wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren’.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij nemen dit niet op. Nederlands recht is reeds van toepassing op de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
329

Onderwerp:
Arbit 2022 artikel 29.3

Vraag:

Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of afzonderlijke polisvoorwaarden. Wel kunnen wij als alternatief een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat wij afdoende verzekerd zijn.

Kunnen wij volstaan met een bewijs van verzekering dat als standaard door onze verzekeraar wordt afgegeven en waaruit blijkt dat wij voldoen aan de door u gestelde eisen zoals opgenomen in artikel 29.3 van ARBIT 2022?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 213.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
330

Onderwerp:
ARBIT 2022, artikel 53, lid 3, 4 en 5

Vraag:

Uiteraard leven wij geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en eventuele van toepassing zijnde cao's na. Wij kunnen echter niet op voorhand instemmen met uw verzoek om inzicht te geven in (individuele) arbeidsvoorwaardelijke afspraken gelet op het vertrouwelijk karakter hiervan. Uiteraard zijn wij bereid om met u in overleg te treden indien u aanleiding ziet om meer informatie van ons te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden. Eventuele verschaffing van aanvullende informatie zal geschieden voor zover het ons is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.

We verzoeken u dan ook om de tekst van Artikel 53 lid 3, 4 en 5 in zijn geheel te vervangen door de volgende tekst:

'Partijen treden in onderling overleg indien Opdrachtgever aanleiding ziet om meer informatie te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, zoals benoemd in lid 1 en 2 van dit artikel. Eventuele verschaffing van informatie door Opdrachtnemer zal geschieden voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.'

Kunt u hiermee akkoord gaan?"

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
331

Onderwerp:

ARBIT 2022 Artikel 32

Vraag:

Vanwege automatische back-up procedures is het niet mogelijk om direct informatie te verwijderen na beëindiging van de overeenkomst. De automatische back ups worden periodiek overschreven door nieuwe back-ups. Dit houdt in dat als de informatie van de gegevensdragers wordt verwijderd dat de volgende back-up van de systemen deze informatie ook niet meer bevatten. Dus de informatie wordt uiteindelijk wel verwijderd, maar we hebben geen invloed op de automatische back ups. Tevens zijn we (wettelijke) verplicht om bepaalde informatie behouden voor aanhouden werkdossier.

Vandaar dat wij u willen verzoeken of de volgende bewoording aan artikel 32 kan worden toegevoegd:

"Het is wederpartij toegestaan om informatie te bewaren die redelijkerwijs niet handmatig kan worden verwijderd vanwege automatische back-up procedures. Tevens is het de Wederpartij toegestaan om één kopie van de informatie te bewaren te behoeve van de verplichting tot het aanhouden van een werkdossier."

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
332

Onderwerp:
ARBIT 2022 Artikel 29.3

Vraag:

Het overleggen van een bewijs van premiebetaling op verzoek van u is voor ons akkoord. Gezien onze verplichtingen m.b.t. geheimhouding van informatie van onze klanten (mede gelet op de aard van de diensten die wij verlenen) kunnen wij niet akkoord gaan met het verstrekken van de informatie zoals neergelegd in de tweede volzin. Vandaar dat wij u verzoeken om de tweede volzin uit de bepaling te verwijderen. Kunt u daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 213.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
333

Onderwerp:
ARBIT 2022 Artikel 26.4 lid c

Vraag:

Wij willen graag voorstellen om artikel 26 lid 4 sub c te vervangen door de volgende tekst: "in geval van aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten onder de voorwaarden als opgenomen in artikel 8 met dien verstande dat aansprakelijkheid voor schade bij Opdrachtgever zelf is beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de voorgaande leden (artikel 26.1, 26.2 en 26.3)" Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie antwoorden op de vragen 82, 83 en 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
334

Onderwerp:

ARBIT 2022 Artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Is het mogelijk in de overeenkomst de volgende beperking van aansprakelijkheid ter vervanging van artikel 26.2 en 26.3 ARBIT 2022 op te nemen?

(1) Opdrachtnemer is aansprakelijk jegens opdrachtgever (en eventuele anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) voor schade, hetzij op grond van wanprestatie dan wel onrechtmatige daad, hetzij op grond van de wet of anderszins, tot maximaal driemaal het in het kader van de betreffende opdracht aan opdrachtgever gefactureerde bedrag van het honorarium voor de opdracht; en ingeval van een opdracht met een doorlooptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het honorarium dat in het kader van de desbetreffende opdracht in de zes maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever is gefactureerd.

(2) Indien opdrachtnemer jegens opdrachtgever (dan wel jegens anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) op grond van deze overeenkomst of anderszins in verband met de diensten aansprakelijk is voor schade waaraan ook andere personen hebben bijgedragen, dan is opdrachtnemer niet hoofdelijk maar maximaal voor een gelijk deel met die anderen aansprakelijk. Een eventuele uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid door overige aansprakelijke (rechts) personen laat het voorgaande onverlet evenals het feit dat een vordering tot vergoeding van schade wordt geschikt of niet geïnd kan worden. Ook indien de schade door overlijden, de ontbinding of het faillissement van een andere aansprakelijke (rechts)persoon of welke andere oorzaak dan ook niet langer over alle aansprakelijke (rechts)personen kan worden omgeslagen, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot dat gedeelte van de totale schade dat billijkerwijs aan opdrachtnemer valt toe te rekenen.

(3) Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle vorderingen van derden (waaronder de met de opdrachtgever gelieerde entiteiten) en de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden, schade, schadevergoedingen, kosten en onkosten (waaronder redelijke externe en interne kosten van rechtsbijstand) die voortvloeien uit de openbaarmaking van een rapport (niet zijnde belastingadvies), het gebruik door een derde van of het door een derde vertrouwen op een rapport (waaronder belastingadvies). Deze laatste verplichting geldt niet indien opdrachtnemer dit door die derde vertrouwen op het rapport expliciet schriftelijk heeft goedgekeurd.

(4) Alle vorderingsrechten met betrekking tot de diensten of anderszins uit deze overeenkomst voortvloeiend, dienen binnen een jaar na de datum waarop u zich van het aan die vordering ten grondslag liggende probleem bewust werd of redelijkerwijs bewust had kunnen zijn, te worden ingediend.

(5) Opdrachtgever zal zijn eventuele vorderings- en verhaalsrechten uitsluitend uitoefenen tegen opdrachtnemer en niet tegen (bestuurders van) members/vennoten, bestuurders of werknemers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden c.q. hulppersonen. ""

Antwoord:

Zie antwoorden op de vragen 82, 83 en 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

335

Onderwerp:

ARBIT 2022 Artikel 23.1

Vraag:

Aangezien Wederpartij gebruik maakt van andere gelieerde entiteiten, personen en derde partijen ten aanzien van het leveren van de Prestatie en om interne ondersteunende diensten te verlenen (administratie en anti-money laundering procedures etc) is het niet wenselijk (en ook niet bevorderlijk voor de levering van de prestatie) om vooraf schriftelijke toestemming te vragen voor diensten van derde partijen. Vandaar dat wij u willen verzoeken om de huidige tekst te vervangen voor de volgende: Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij gebruik maken van de diensten van derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, maar met voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gerechtigd om bezwaar te maken tegen een door de Opdrachtnemer ingeschakelde derde partij. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, trachten partijen tezamen naar een werkbare oplossing te zoeken.

Antwoord:

Hier gaan de huidige tekst niet vervangen. Wij willen weten met welke derde partijen wordt samengewerkt voor de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

336

Onderwerp:

ARBIT 2022 Artikel 18

Vraag:

Artikel 18 geeft ons enkel het recht om de persoonsgegevens te verwerken t.a.v. de Prestatie die partijen met elkaar zijn overeengekomen. Voor ons is het echter van belang (o.a. door middel van onze interne compliance processen) dat de informatie ook voor andere interne doeleinden

verwerkt mag worden. Vandaar het verzoek of onderstaande verwerkingsdoeleinden aan artikel 18.1 toegevoegd kunnen worden:

"of ten behoeve van één van de volgende (interne) verwerkingsdoeleinden:

- het voldoen aan toezichtsvereisten en wettelijke verplichtingen waar wij aan onderworpen zijn;
- het voorkomen van belangenverstrengeling;
- risicobeheer en kwaliteitsbeoordelingen;
- onze interne financieel-administratieve doeleinden, IT-doeleinden en overige ondersteunende diensten van administratieve aard;

Antwoord:

Nee daarmee gaan wij niet akkoord. Er moet sprake zijn van doelbinding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
337

Onderwerp:

ARBIT 2022 Artikel 17.5

Vraag:

Artikel 17.5 bevat een boetebepaling.
Wij zijn niet bereid een dergelijke bepalingen te accepteren.

Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?"

Antwoord:

Wij zijn hiertoe niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
338

Onderwerp:
ARBIT 2022 Artikel 5

Vraag:

"Kunt u akkoord gaan met de vervanging van artikel 5.3 - 5.5 door de volgende bepalingen? Dit artikel wordt in zijn geheel vervangen door onderstaande tekst:

5.3 Wederpartij stelt Opdrachtgever in de gelegenheid de naleving van deze Overeenkomst periodiek te controleren. De controle kan namens Opdrachtgever worden uitgevoerd door een (externe) onafhankelijke professionele auditor voor zover deze auditor geen directe concurrent van Wederpartij is. Deze periodieke controle is beperkt tot het (maximaal één (1) keer per jaar) beantwoorden door Wederpartij van door Opdrachtgever schriftelijk gestelde vragen over de naleving van Wederpartij van relevante Wet- en regelgeving met betrekking tot de dienstverlening onder deze Overeenkomst.

5.4 Eenmaal per jaar zal Wederpartij een onafhankelijke auditor een SOC I of SOC II onderzoek laten verrichten naar de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen. Na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij haar meest recente SOC I en/of SOC II rapport ter beschikking stellen dan wel enig ander rapport dat is gebaseerd op vergelijkbare of strengere standaarden.

5.5 Gelet op de op Wederpartij rustende geheimhoudingsverplichtingen ten opzichte van andere cliënten, erkent en accepteert Opdrachtgever dat Wederpartij aan Opdrachtgever en de onafhankelijke auditor die door Opdrachtgever wordt aangewezen, geen toegang zal geven tot haar IT-systemen en/of haar IT-infrastructuur. "

Antwoord:

Wij gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
339

Onderwerp:
Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1KI05.03

Vraag:

In deze eis wordt gevraagd om softphone-functionaliteit op mobiel inclusief CSP-integratie. Onze ervaring binnen vergelijkbare overheidsinstellingen is dat het raadplegen van klantinformatie en telefonie vaak beperkt is tot de vaste (desktop)werkplek, in verband met strikte privacy- en security-richtlijnen (AVG/BIO).

Kunt u nader toelichten voor welke specifieke gebruikersprofielen of use cases de inzet van de mobiele applicatie is voorzien, zodat wij de juiste balans tussen gebruiksgemak en beveiliging kunnen aanbieden? Is mobiel gebruik een harde eis voor gunning, of staat veiligheid hierin voorop?

Antwoord:

Zie KANS document en Forum voor Standaardisatie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
340

Onderwerp:

Bijlage J KANS SSC ICT

Vraag:

In deze bijlage (maar ook in andere documenten) wordt gesproken over de citrix omgeving en de compatibiliteit van oplossingen binnen deze omgeving. Hoe ziet CIBG het gebruik van een softphone binnen de eigen citrix omgeving daar in veel gevallen een softphone in een virtuele desktop tot prestatieproblemen, latency en audio problemen kan leiden?

Antwoord:

Dit heeft niet de voorkeur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
341

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 2.2.1 Multichannel klantcontact

Vraag:

Als onderdeel van de functionele en technische scope van de oplossing wordt gerefereerd aan toekomstige uitbreiding met nieuwe kanalen. Welke kanalen verwacht CIBG additioneel in de toekomst te willen aansluiten?

Antwoord:

Onder andere Live chat / Virtuele chat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
342

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 2.2.4 Inzicht en sturing

Vraag:

Als onderdeel van de functionele en technische scope van de oplossing worden real-time dashboards en rapportages genoemd. Gaat rapportage data ontsloten moeten worden naar CIBG BI tooling of is het leveren van BI tooling onderdeel van de opdracht?

Antwoord:

zie bijlage B, PvE, 1R07.01 t/m 1R07.23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
343

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 3.2 Geschiktheidseisen

Vraag:

Dienen de referenties Nederlands te zijn?

Antwoord:

Ja, deze dienen in het Nederlands te zijn. Als bedoeld wordt uitgevoerd in Nederland dan is dit niet verplicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
344

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / ISO 9001: 2015

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gaat om het kwaliteitsmanagementsysteem en niet het kwaliteitszorgsysteem?

Antwoord:

Beide is van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
345

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / ISO 9001: 2015

Vraag:

ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem (of aantoonbaar gelijkwaardig)
Wat wordt gezien als aantoonbaar gelijkwaardig?

Antwoord:

Wat de aanbestedende dienst verstaat onder gelijkwaardig staat omschreven op pagina 19 en 20 van het beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
346

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 4.6 Subgunningscriterium kwaliteit 5: Programma van Eisen

Vraag:

In het programma van eisen wordt onderscheid gemaakt tussen 'Standaard' en 'Maatwerk' en 'Onmogelijk'. Omdat het CIBG zo min mogelijk maatwerk wil worden er punten toegekend aan Standaardoplossingen en Maatwerk. Onder maatwerk verstaan wij nieuw te ontwikkelen functionaliteit en niet configuratie. Het door inschrijver als 'Onmogelijk' classificeren van een als 'Eis' wordt gesteld, heeft uitsluiting van deelname van deze aanbesteding tot gevolg.

In de puntentoekenning tabel op pagina 30 staat:

De functionaliteit is realiseerbaar door middel van configuratie, scripting, of minor aanpassing op het

standaard platform. De inschrijver moet garanderen dat het Maatwerk niet leidt tot vendor lock-in of problemen bij standaard updates. Maatwerk-eisen dienen voor acceptatie gereed te

zijn. Een toelichting is verplicht.

Hier ontstaat onduidelijkheid met betrekking tot configuratie? Configuratie is toch geen maatwerk? Kan de aanbestedende partij dit verder toelichten? Eventueel aan de hand van een voorbeeld.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 322.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

347

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 4.7 Subgunningscriterium prijs

Vraag:

Er is onduidelijkheid over 4.7.1.3 en 4.7.1.4. Verwijzingen van tabel naar paragrafen zelf klopt niet. En 4.7.14 ontbreekt in het beschrijvend document? Kan de aanbestedende partij hier duidelijkheid over geven?

Antwoord:

4.7.1.4 in de tabel is niet juist en de omschrijving bij 4.7.1.3 is onjuist. De tabel wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

348

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 6.4 Contactpersoon / Planning

Vraag:

De toelichting gesprekken vallen samen met de voorjaarsvakantie (regio noord), is de aanbestedende dienst bereid hierop de planning aan te passen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1. De planning is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

349

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 7.5 Inschrijven als combinatie of met gebruikmaking van een derde

Vraag:

Hoe ziet de aanbestedende partij hier het reseller construct? Er zijn meerdere partijen die van dezelfde oplossingen/expertise gebruik maken, waarbij die partijen die de oplossingen/expertise leveren niet als onderaannemer of derde partij worden opgevoerd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

350

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 7.5 Inschrijven als combinatie of met gebruikmaking van een derde

Vraag:

Een verklaring van een derde kan/mag ook maar 1 keer worden uitgegeven voor deze aanbesteding?

Antwoord:

Het is onduidelijk wat u bedoelt met uw vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

351

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 8.3 Informatiebeveiliging

Vraag:

Kosten met betrekking tot het verstrekken van een TPM verklaring kunnen bij de aanbestedende dienst in rekening worden gebracht?

Antwoord:

Nee, dit komt voor rekening van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

352

Onderwerp:

Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 8.3 Informatiebeveiliging

Vraag:

Aanvullend aan de BIO kan in verband met de aard van een Overeenkomst additioneel informatiebeveiligingsbeleid door Opdrachtgever verplicht worden gesteld wat opgevolgd dient te worden door Opdrachtnemer conform de in de Overeenkomst overeengekomen voorwaarden.

Kunnen kosten hieromtrent worden gezien als "wijzigingen met kostenafspraken" zoals uiteengezet op pagina 13 van beschrijvend document onder financiële afhandeling van herzieningen?

Antwoord:

Nee, dit komt voor rekening van de inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
353**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst / 1. Begrippen

Vraag:

Er wordt verwezen naar Voorwaarden, kan de aanbestedende partij bevestigen dat dit de Arbit 2022 Voorwaarden zijn?

Antwoord:

Dit bevestigt de aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
354**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst / 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst

Vraag:

Kan de aanbestedende partij de "template" van de DFA en DAP aanleveren om de totale set inzichtelijk te hebben?

Antwoord:

Nee, deze documenten worden na gunning beschikbaar gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
355**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst / 6.1 Wijze van testen en acceptatie.

Vraag:

Kan de aanbestedende partij meer informatie geven met betrekking tot de acceptatieprocedure?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 70.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
356**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst / 6.1 Wijze van testen en acceptatie.

Vraag:

Kan de aanbestedende partij meer informatie geven met betrekking tot de acceptatieprocedure?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 70.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
357

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst / 7.3 De tarieven in deze Overeenkomst kunnen na vier (4) jaar voor het eerst geïndexeerd worden en vervolgens elke twee (2) jaar. De eerst mogelijke datum van indexering is: 4 jaar na acceptatie.

Vraag:

4 jaar na welke acceptatie (analyse, technisch of functioneel)? En wat is leidend, deze acceptatie of de harde datum van 5 april 2030?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
358

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst / 8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf na Acceptatie.

Vraag:

Kan de aanbestedende partij Acceptatie nader definiëren? Daar het begrip volgens Arbit 2022 (Acceptatie: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.) ruimte voor interpretatie laat.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 70.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

359

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst / 12.1 Opdrachtgever heeft het recht een auditte doen uitvoeren in de gevallen en volgens de werkwijze zoals omschreven in bijlage DAP.

Vraag:

Kan de aanbestedende partij de bijlage DAP aanleveren om meer inzicht te krijgen in de werkwijze waaraan wordt gerefereerd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 354.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

360

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst / Bijlage Herzieningsclausules

Vraag:

Is dit een formele bijlage? Waarom is deze bijlage niet opgenomen in de opsomming bij 2.2?

Antwoord:

Het betreft een onderdeel van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
361

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Licenties en implementatiediensten gescheiden

Vraag:

Graag verzoeken wij u te bevestigen dat licenties/gebruiksrechten en implementatiediensten in twee aparte overeenkomsten kunnen worden ondergebracht – respectievelijk met de SaaS leverancier en met de implementatie- en beheerpartner. Deze scheiding biedt CIBG belangrijke voordelen, zoals een duidelijke risicoverdeling, hogere leveringszekerheid, minder vendor lock in, lagere kosten, marktconforme inschrijvingen en meer continuïteit in zowel platform als implementatie. Daarnaast kan de implementatie partner geen verantwoordelijkheid nemen over de werking van de standaard geleverde (SaaS) software. De werkwijze voor het separaat contracteren van implementatie dienste en licentie is marktconform en sluit beter aan op de risicoverdeling zoals normaal bij SaaS projecten

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
362

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier / Tabblad Instructie

Vraag:

Er wordt aangegeven dat er alleen gele cellen mogen worden ingevuld. Er zijn echter cellen ingevuld zoals C9, C10 en C11 bij aanvullende dienstverlening die niet kloppen met uitgangspunt van inschrijver. Hoe hiermee om te gaan?

Antwoord:

Onduidelijk wat er niet klopt vanuit het oogpunt van de inschrijver. Mogelijk helpt het antwoord op vraag 318?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
363**Onderwerp:**

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier / Tabblad Eenmalige dienstverlening

Vraag:

De verwijzing in B12 naar 4.7.15 klopt niet, deze paragraaf bestaat niet. Kan aanbestedende partij dit herstellen en duidelijkheid geven?

Antwoord:

Dit moet zijn 4.7.1.3 zijn. Dit wordt aangepast in het prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
364**Onderwerp:**

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier / Tabblad Eenmalige dienstverlening

Vraag:

In cel C12 is een aantal ingevuld? Waarop is dit gebaseerd aangezien dit volgens de instructie niet mag worden aangepast?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 193.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
365

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier / Tabblad terugkerende kosten

Vraag:

In cel A10 wordt een strippenkaart benoemd van 250 uur. Bij een strippenkaart wordt de bundel ingekocht en dan op basis van afname worden "strippen" opgebruikt. In 4.7.2.2 van het beschrijvend document wordt gesproken over beschikbaar stellen van capaciteit en facturering geschiedt op basis van afname. Dit is tegenstrijdig. Wenst aanbestedende partij jaarlijkse bundel inkoop of inzet op basis van uur-factuur?

Antwoord:

De richtlijn uit paragraaf 4.7.2.2 is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
366

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier / Tabblad Spec. eenm. Dienstv.

Vraag:

Dit tabblad is leeg. Kan aanbestedende partij bevestigen dat inschrijver hier een eigen format kan gebruiken voor het verder specificeren van de eenmalige dienstverlening?

Antwoord:

Dit is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
367

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / Algemeen, Inrichten CSP functies:

Vraag:

Verschillende eisen gaan over het importeren, exporteren en zoeken naar informatie uit het CSP, hoe ziet CIBG het CSP in deze toepassing in relatie tot systemen die gegevens ontsluiten via de Externe API Gateway zoals beschreven in Bijlage G PULSE HLS.pdf? Ziet CIBG het CSP als opslagbron van informatie of enkel als orkestratie laag naar de verschillende systemen toe die toegang verlenen via de Externe API Gateway?

Antwoord:

Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
368

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.14

Vraag:

Welke gegevens ziet de aanbestedende dienst als onderdeel van de gegevensuitwisseling van de bovengenoemde koppeling?

Antwoord:

CIBG verwacht zien de volgende gegevens uitwisseling:

- ophalen en versturen e-mails
- opslaan/ophalen eventuele documenten in het DMS van CIBG
- aanmaken tickets in de systemmanagement omgeving van het CIBG (Topdesk)
- redirect/koppelen naar bestaande diensten om dienst specifieke gegevens op te zoeken

- Data tbv Datawarehouse

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
369

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.15

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst hier op het uitsturen van e-mails via de Exchange server in beheer door de aanbestedende dienst en de hierbij verzonden e-mail inzichtelijk is via een klantbeeld (historie) in het CSP?

Antwoord:

De e-mails worden verstuurd vanuit de CSP via het CIBG koppelvlak naar de exchange mailserver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
370

Onderwerp:

Verwerking Verbruikskosten (AI & Telefonie), Bijlage 3 Prijsopgaveformulier, Tabblad 'Spec. terugkerende' & 'Instructie'

Vraag:

Moderne Klantcontact-oplossingen bevatten vaak verbruikscomponenten ('consumption based'), zoals kosten per AI-conversatie (Voicebot/Chatbot) of telefonie-minuten, die niet direct aan één specifieke 'named user' te koppelen zijn. Onder welke kostenregel in het prijsblad wenst de aanbestedende dienst deze variabele verbruikskosten op te nemen? Mag dit worden

geconsolideerd onder de post 'Kosten hosting, technisch beheer en service support'?

Antwoord:

U kunt dit specificeren in de hostingkosten in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
371

Onderwerp:

Definitie Licentietypes (30 vs 300), Bijlage 3 Prijsopgaveformulier, Tabblad 'Spec. terugkerende', regels 5-7

Vraag:

In het prijsblad wordt onderscheid gemaakt tussen 'Casemanagement - gebruiker' (300 stuks) en 'Interactiemodule - gebruiker' (30 stuks). Kunt u de functionele definitie van deze rollen specificeren? Betreft 'Casemanagement' hier louter administratieve backoffice-taken zonder klantcontact, of betreft het medewerkers die klantinteracties (mail/telefonie) verwerken? Dit onderscheid is cruciaal voor het aanbieden van de juiste (en meest kostenefficiënte) licentievorm per gebruikersgroep.

Antwoord:

Zie beschrijvend document, pagina 9

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
372

Onderwerp:

Definitie Geïntegreerd Platform vs. Best-of-Breed, Beschrijvend Document, Paragraaf 2.2.10 (Toekomstbestendigheid) & Paragraaf 2.3

Vraag:

In de markt is een verschuiving zichtbaar van monolithische 'alles-in-één' suites naar open 'Best-of-Breed' ecosystemen, waarin gespecialiseerde motoren (bijv. voor Generatieve AI en Routing) worden gecombineerd om de hoogste kwaliteit te borgen. Kunt u bevestigen dat met de eis voor een 'volledig geïntegreerd platform' wordt bedoeld op de functionele eenheid voor de eindgebruiker (één uniforme interface/Single Pane of Glass), en dat dit niet dwingend voorschrijft dat alle componenten technisch van één vendor of uit één codebase afkomstig moeten zijn, mits de interoperabiliteit volledig transparant is ingericht?

Antwoord:

Het gaat om een best-of-breed oplossing waarbij CIBG dit als 1 geheel afneemt.

Let wel bij gebruik van verschillende producten en locaties moet de architectuur wel apart beoordeeld worden in risico analyses en data privacy impact analyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
373

Onderwerp:

Waardering AI-Native Architectuur, Beschrijvend Document, Paragraaf 2.2.10 (Toekomstbestendigheid) & Herzieningsclausule 3

Vraag:

Het CIBG schetst AI-functionaliteiten (zoals voicebots) als optionele uitbreidingen voor de toekomst. Echter, in het kader van 'inkopen met impact' en toekomstbestendigheid: Wordt het positief gewaardeerd in de kwaliteitsbeoordeling (SG3/SG4) indien de aangeboden oplossing 'AI-Native' is? Dit betekent dat de architectuur nu al is ingericht op naadloze AI-integratie (bijv. voor agent assist en bots), waardoor toekomstige activatie slechts een configuratiekwestie is zonder technische verbouwing.

Antwoord:

Goed om te weten. Onduidelijk hoe aanbestede dienst hierop moet reageren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

374

Onderwerp:

Puntentelling Standaard vs. Configuratie, Beschrijvend Document, Paragraaf 4.6 ('Subgunningscriterium kwaliteit 5')

Vraag:

In de puntentelling voor het PvE wordt onderscheid gemaakt tussen 'Standaard' (5 punten) en 'Maatwerk/Configuratie' (2 punten). Moderne SaaS-platformen bieden 'standaard' functionaliteit die via low-code parameters wordt ingericht (geconfigureerd) zonder dat er sprake is van maatwerk-code. Wordt deze 'standaard configureerbare functionaliteit' gewaardeerd met 5 punten, zolang er geen klantspecifieke code (development) noodzakelijk is?

Antwoord:

Dat is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

375

Onderwerp:

Afbakening Trainingsscope (Fixed Price), Beschrijvend Document, Paragraaf 4.7.1.2 ('Fixed price deel')

Vraag:

Paragraaf 4.7.1.2 schaaft "het opleiden" onder de Fixed Price opdracht. Om de kennisborging binnen het CIBG te maximaliseren en de implementatiekosten beheersbaar te houden: Gaat de aanbestedende dienst hier uit van een 'Train-the-Trainer' aanpak (waarbij wij de key-users en opleiders van het CIBG trainen), of wordt verwacht dat de opdrachtnemer alle eindgebruikers (300+) individueel traint (of op een andere manier)?

Antwoord:

Beheerders krijgen een eigen training.
Functionele training obv train de trainer concept.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

376

Onderwerp:

Definitie Concurrent User Licenties, Beschrijvend Document, Paragraaf 2.3 ('Volumes')

Vraag:

In paragraaf 2.3 wordt de voorkeur uitgesproken voor 'Concurrent Use' licenties. Ten behoeve van een eenduidige prijsvergelijking: Hanteert de aanbestedende dienst hierbij de definitie van 'Gelijktijdig Ingelogd' (Logged-in Users) of 'Gelijktijdig Actief' (Active Concurrent)? Gezien de impact op de licentiekosten en de schaalbaarheid van de cloud-oplossing is een eenduidige definitie essentieel voor een marktconforme aanbidding.

Antwoord:

De opdrachtgever hanteert voor 'Concurrent Use' de definitie van 'Gelijktijdig Ingelogd' (Logged-in Users).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

377

Onderwerp:

Inrichting Kennismanagement, Programma van Eisen, Eis [1CSP01.13]

Vraag:

Ten aanzien van Kennismanagement (eis 1CSP01.13): Wordt hier specifiek gezocht naar een oplossing waarbij contentcreatie binnen het CSP plaatsvindt, of prefereert het CIBG een model waarbij de oplossing bestaande, gevalideerde kennisbronnen (zoals SharePoint) ontsluit binnen de agent-interface?

Antwoord:

Binnen het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
378

Onderwerp:

Ketenverantwoordelijkheid Telefonie, Primaire Scoping, pagina 7 (paragraaf 2.2.7)

Vraag:

Paragraaf 2.2.7 beschrijft de aansluiting op de SIP-Trunk van SSC-ICT. In het kader van maximale stabiliteit en ketenverantwoordelijkheid: Staat de aanbestedende dienst open voor een scenario waarin de telefonie-connectiviteit (Bring Your Own Carrier) integraal onderdeel uitmaakt van de SaaS-dienst, in plaats van een koppeling met de SIP-Trunk van SSC-ICT?

Antwoord:

Nee, "Bring Your Own Carrier" zal allertijden aangesloten moeten worden via SIP-Trunk van SSC-ICT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
379

Onderwerp:

Zelfstandige Inrichting en Beheer, Programma van Eisen, Eis [1CSP01.01]

Vraag:

Eis [1CSP01.01] stelt dat beheerders zelfstandig de inrichting moeten kunnen uitvoeren. Om de kwaliteit van complexe onderdelen zoals AI-dialogen en Workforce Management te borgen, maken marktleidende platformen vaak gebruik van taak-specifieke beheerconsole's. Wordt aan de gestelde eis voldaan indien het beheer, hoewel centraal beveiligd via Single Sign-On, plaatsvindt in

deze gespecialiseerde interfaces?

Antwoord:

Ja, indien deze integraal onderdeel uitmaken van het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
380

Onderwerp:

Definitie Geïntegreerde Werkplek, Primaire Scoping, pagina 5 ('Geïntegreerde werkplek')

Vraag:

In de Primaire Scoping wordt de eis gesteld voor een 'geïntegreerde werkplek' (pagina 5). Kunt u bevestigen dat de definitie van 'integratie' hier primair ziet op de functionele ervaring van de medewerker (één uniforme gebruikersinterface en Single Sign-On), en niet dwingend voorschrijft dat alle functionaliteiten technisch vanuit één applicatiecodebase moeten worden geleverd?

Antwoord:

Klopt, het gaat om de functionele ervaring van de medewerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
381

Onderwerp:

Dataminimalisatie en Data-federatie, Programma van Eisen, Eis [1CSP01.43] en [1CSP01.24]

Vraag:

Het CIBG benadrukt in het PvE het belang van een actueel klantbeeld (eis 1CSP01.43) en

datakwaliteit (eis 1CSP01.24). Vanuit het oogpunt van AVG-compliance en dataminimalisatie: Is het voor de aanbestedende dienst acceptabel als de oplossing invulling geeft aan het 'klantbeeld' middels federatie (het real-time raadplegen van broninformatie) in plaats van fysieke datarePLICatie naar de CSP-database?

Antwoord:

Vanuit architectuur heeft data bij de bron de voorkeur. Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
382

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.16,

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven welke gegevens van toepassing zijn voor de uit te voeren datamigratie?

Antwoord:

Er zal geen data gemigreerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
383

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.21

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven met welk doel deze gegevens export gewenst is en welke gegevens hier specifiek bedoeld worden?

Antwoord:

Nee, dat wordt in een later stadium vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
384

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement paragraaf 6.4

Vraag:

Kan CIBG de vereiste bewaartermijnen en archiveringsvereisten voor interactiegegevens en opnames specificeren, inclusief eventuele verplichtingen gerelateerd aan de archiefwetgeving, voor zover deze niet expliciet zijn gedefinieerd in de contractuele bijlagen?

Antwoord:

Opnames: default 3 maanden (met evt mogelijkheid dit aan te passen)
Alle case gerelateerde info: Standaard 5 jaar. Klachten 10 jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
385

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.3

Vraag:

Kan CIBG verduidelijken of de transitie naar het nieuwe platform als één cutover moet worden uitgevoerd of als een gefaseerde transitie over een bepaalde periode?

Antwoord:

Een cutover waarbij gestart wordt met het gebruik van het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
386

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.2

Vraag:

De documenten verwijzen naar klantweergaven die zijn opgebouwd uit meerdere bronsystemen. Kan CIBG specificeren welke concrete bronsystemen momenteel bijdragen aan de klantweergave en binnen de scope vallen voor integratie bij go-live?

Antwoord:

Nee, op dit moment wordt onderzoek gedaan naar de te gebruiken bronsystemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
387

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.3

Vraag:

Kan CIBG binnen de context van SSC-ICT telefonie verduidelijken hoeveel telefoonnummers,

wachtrijen, skills en routeringsprofielen er bij de initiële go-live nodig zijn?

Antwoord:

Op dit moment gaat het om 14 telefoonnummers, 121 skills, 48 wachtrijen en 24 routings die naar verwachting allen bij go-live datum nodig zullen zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
388

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.3

Vraag:

Kan CIBG indicatieve historische of verwachte interactievolumes per kanaal (telefonie, e-mail, webformulieren en eventuele bestaande chat) verstrekken, inclusief aannames voor piekuren, ter ondersteuning van capaciteitsplanning en SLA-ontwerp?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 318

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
389

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.3

Vraag:

Kan CIBG bevestigen of de gebruikersaantallen per applicatiefunctie betrekking hebben op

overlappende gebruikers (één persoon die meerdere modules gebruikt) of op aparte gebruikerspopulaties voor licentie- en capaciteitsdoeleinden?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 194

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
390

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 2.3

Vraag:

Gegeven de vermelde gebruikersaantallen en de voorkeur voor concurrent-use licenties, kan CIBG bevestigen wat het verwachte piekgebruik per applicatiefunctie of rol is voor prijsstellingsdoeleinden?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 320.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
391

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 3.2

Vraag:

De referentieopdracht die wij voornemens zijn te gebruiken voor het aantonen van de technische

bekwaamheid is uitgevoerd door een andere entiteit dan de inschrijvende entiteit. Echter valt deze entiteit binnen de groep. Is het toegestaan deze referentie te gebruiken of dient de entiteit, die deze referentieopdracht heeft uitgevoerd, opgevoerd te worden als onderaannemer?

Antwoord:

De referent dient opgevoerd te worden als onderaannemer en moet onderdeel zijn van de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
392

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 3.2

Vraag:

Is het toegestaan dat inschrijver een beroep doet op haar onderaannemer (leverancier Customer Service Platform) voor wat betreft de ISO9001:2015 certificering?

Antwoord:

In geval van Onderaanneming dient de partij die de kwaliteitsborging bij de uitvoering van de opdracht voor haar rekening neemt over een certificaat met betrekking tot kwaliteitsborging te beschikken. Dus indien u een beroep doet op de Certificering van uw onderaannemer betekent dit dat deze de kwaliteitsborging bij de uitvoering van de opdracht voor haar rekening neemt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
393

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.22

Vraag:

Kan door de aanbestedende dienst worden aangegeven welke systemen en betreffende informatie hier specifiek in scope zijn? Kan de aanbestedende dienst deze eis herformuleren?

Antwoord:

Wij verwachten dat een beheerder standaardqueries kan inrichten op basis van de metadata in het CSP, waarna deze breed gedeeld kunnen worden onder de gebruikers van het CSP

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
394

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.36

Vraag:

De aanbestedende dienst spreekt over een rapportage die presentabel is met alle gegevens die van een persoon zijn vastgelegd in CSP, doelt CIBG hier op een klantbeeld met alle relevante gegevens die middels een actie/trigger (proces) omgezet kunnen worden in een uittreksel/kopie?

Antwoord:

Onduidelijk wat u bedoelt met deze vraag. Indien gewenst kunt u deze vraag verduidelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

395

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.37

Vraag:

Welke gegevens ziet de aanbestedende dienst als verantwoordelijkheid voor opslag van/binnen het CSP?

Antwoord:

Zie bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

396

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.39

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst hier enkel op contacten die zijn geregistreerd binnen het CSP of ook andere systemen waarin contactmomenten zijn opgeslagen?

Antwoord:

Binnen het CSP

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

397

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.52

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst met geïmporteerde data, de door een medewerker ingevoerde gegevens die alvorens wegschrijven in de database gevalideerd worden door middel van de daarvoor bestemde (data) validatie mogelijkheden binnen het CSP?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 269.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
398

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1M02.22

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe de betrouwbaarheid van vastleggen kan worden gegarandeerd wanneer het gaat om suggesties? Betreft de definitieve selectie een menselijke handeling?

Antwoord:

Op basis van van inhoud i.c.m. broninformatie CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
399

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1K03.03

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven welke datawarehouse/BI oplossing reeds beschikbaar is?

Antwoord:

Er wordt op dit moment een Datawarehouse omgeving door CIBG gebruikt waar met Power BI analyses en dashboards worden gebouwd. Dit Data platform heeft de naam DPMS en is geïmplementeerd in de CIBG Cloud omgeving (Microsoft Azure tenant).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
400

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1K03.05

Vraag:

Graag ontvangen wij een toelichting van de aanbestedende dienst wat wordt verstaan onder 'gesynchroniseerd', aangezien er een bron/master systeem is, doen wij een verzoek tot herschrijven van deze eis. In onze ogen zou het beter beschreven kunnen worden als gepresenteerd in plaats van gesynchroniseerd. Hiermee sluit het ook beter aan op de volgende eis (1K03.06).

Antwoord:

Er is geen synchronisatie tussen het CSP en andere (basis)administraties. Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
401

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1K03.07

Vraag:

Heeft de aanbestedende dienst hiervoor een service/dienst beschikbaar die benaderbaar is via een koppelvlak(API)? Indien aanwezig, ontvangen wij hiervan graag specificaties.

Antwoord:

Uitwisseling gegevens gaat via het CIBG koppelvlak waar specifieke PULSE API's worden aangemaakt zoals weergegeven in de PULSE HLD (bijlage G).

CIBG verwacht de volgende gegevens uitwisseling:

- ophalen en versturen e-mails
-
- opslaan/ophalen eventuele documenten in het DMS van CIBG
- aanmaken tickets in de systemmanagement omgeving van het CIBG (Topdesk)
- redirect/koppelen naar bestaande diensten om dienst specifieke gegevens op te zoeken
- Data tbv Datawarehouse

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
402

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1K03.10

Vraag:

Sluit de aanbestedende dienst hiermee andere slimme / AI oplossingen van de te kiezen CSP leverancier uit, of blijft het gebruik/de inzet van deze oplossingen vanuit de CSP leverancier mogelijk?

Antwoord:

Dit is een wens, hiermee sluiten wij in de toekomst slimme AI oplossingen niet uit. Uitgangspunt voor AI oplossing voldoet aan de AI-Act en geïntegreerd is in het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
403**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1KI05.03

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven in hoeverre het gebruik van de te kiezen CSP op een mobiel een vereiste is?

Antwoord:

Mobiele optie wordt verwijderd uit het PvE 1KI05,03

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
404**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1KI05.04

Vraag:

Regel 67 betreft wens 1CSP01.52, kan de aanbestedende dienst aangeven wat hierin de relatie is?

Antwoord:

Tekst wordt aangepast in het PvE. Er is geen relatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
405

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1KI05.09

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven in hoeverre deze unified communications-app gelijk of aanvullend is aan de te selecteren CSP?

Antwoord:

Deze module moet geïntegreerd zijn in het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
406

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1KI05.20

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst met 'end-point' op het telefoonnummer waarnaar doorverbonden dient te worden?

Antwoord:

Ja, dit is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
407

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / Algemene vraag betreffende 6, Stamkaart

Vraag:

Eisen vallende binnen onderdeel, 6, Stamkaart, gaan voornamelijk over het vastleggen van data gerelateerde objecten. Hoe ziet de aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid van het CSP in de opslag van deze data? Vraag u hiermee een CRM systeem uit als aanvulling op het CSP? Of dient het te kiezen CSP gebruik te maken van de beschikbare koppelvlakken in de orkestratie van gegevens (lezen/schrijven/updaten)?

Antwoord:

Nee, brondata uit stamkaarten worden niet als zodanig opgeslagen binnen het CSP en worden middel koppelvlak gespiegeld naar het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
408

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.05

Vraag:

Wat verwacht de aanbestedende dienst van het CSP betreffende wijzigingen in gegevens uit het handelsregister? Betreft het de presentatie van altijd de meest relevante gegevens, opgehaald middels een koppelvlak (API), of is er een actieve opslag van gegevens in CSP gewenst?

Antwoord:

Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken, bevestigingen KVK lopen via de dienst waar de klantvraag betrekking op heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
409

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.18

Vraag:

Beschikt de aanbestedende dienst over een applicatie welke u hiervoor wenst in te zetten zodat het te kiezen CSP de verantwoordelijkheid heeft op het orkestratie gedeelte (aanroepen van de API en de juiste acties nemen bij reactie) van deze actie?

Antwoord:

De overheid stuurt nooit een link in de email maar verteld de gebruiker waar en hoe hij dit kan aanpassen in de juiste dienst waar de klantvraag over gaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
410

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.29

Vraag:

Hoe ziet de aanbestedende dienst het verwijderen van attributen (of een kolom) voor zich indien meerdere klanten gebruikmaken van dit attribuut? Dient dit attribuut dan voor alle klanten te verdwijnen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben deze data op individueel klantniveau als in bulk te kunnen verwijderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

411

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.29

Vraag:

Hoe ziet de aanbestedende dienst het verwijderen van attributen (of een kolom) voor zich indien meerdere klanten gebruikmaken van dit attribuut? Dient dit attribuut dan voor alle klanten te verdwijnen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 410.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

412

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 2F01.77

Vraag:

Heeft de aanbestedende dienst een bronsysteem waaruit referentie data middels koppelvlakken (API's) kan worden opgehaald?

Antwoord:

Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken, bevestigingen KVK lopen via de dienst waar de klantvraag betrekking op heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

413

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1R07.05

Vraag:

Wat is volgens de aanbestedende dienst de definitie van realtime? Welke data wordt er real time verwacht?

Antwoord:

Met realtime op eis R07.05 uit bijlage B, PvE, wordt bedoeld dat data binnen het CSP direct, met een maximale vertraging van 15 minuten, getoond kan worden in dashboards.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

414

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1R07.23

Vraag:

Wie is er in de lead voor het aanleveren van de data, bijv. CRM? En hoe ziet de aanbestedende dienst de rol van het CSP hierin?

Antwoord:

Afhankelijk van de datacontext.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
415

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / Algemene vraag betreffende 10. Afspraken.

Vraag:

Heeft de aanbestedende dienst een koppelvlak (API) beschikbaar waarop door de te kiezen CSP afspraken kunnen worden afgeleverd/opgehaald (per medewerker/team) of ziet de aanbestedende dienst het volledige eisen/wensen pakket op onderdeel 10 afspraken, als onderdeel van het CSP?

Antwoord:

Er is geen koppeling met de outlook agenda op de werkplek. Afspraken worden vastgelegd in de e-mail en met de klant afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
416

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1B11.04

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven waarom een export naar een contact center applicatie zoals genoemd in de voorbeelden relevant is als een contact center oplossing ook onderdeel is van de uitvraag?

Antwoord:

Betreft een fout. Wens 1B11.04 wordt verwijderd uit bijlage B.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
417**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / Algemene vraag over 1. Functioneel

Vraag:

Binnen verschillende eisen beschrijft de aanbestedende dienst de functie/toepassing van een CRM. Hoe ziet de aanbestedende dienst CRM als onderdeel van CSP? Of doelt de aanbestedende dienst op de koppeling met CRM en orkestratie van de hierin opgeslagen data via API's/koppelvlakken ontsloten zal worden naar het CSP?

Antwoord:

In deze wordt het CSP bedoeld. Aanpassing vindt plaats in het PvE, 2F01.06, 2F01.11, 2F01.12, 2F01.13, 2F01.15, 2F01.16 2F01.22 2F01.26 2F01.32 aangepast van CRM naar CSP

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
418**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / Algemene vraag over 1. Functioneel

Vraag:

Ziet de aanbestedende dienst het CSP als data opslag voor klantgegevens of dient het CSP als een orkestratie laag, verantwoordelijk voor het presenteren, muteren en terugschrijven naar de daarvoor bestemde bronsystemen?

Antwoord:

Het CSP dient als orkestatielaag als het gaat om het tonen van de basisgegevens van de klant

(NAW, ProductID). Deze data wordt opgehaald uit verschillende databronnen binnen het CIBG. Alle gelieerde klantmeldingen worden binnen het CSP opgeslagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

419

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.01

Vraag:

Beschikt de aanbestedende dienst over een klantendatabase dat geanonimiseerde data bevat die middels API's/koppelvlakken ontsloten kan worden naar het CSP?

Antwoord:

Het CSP dient als orkestatielaag als het gaat om het tonen van de basisgegevens van de klant (NAW, ProductID). Deze data wordt opgehaald uit verschillende databronnen binnen het CIBG. Alle gelieerde klantmeldingen worden binnen het CSP opgeslagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

420

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.02

Vraag:

Indien op 2F01.01 gestelde vraag geen systeem beschikbaar is vanuit de aanbestedende dienst, verwacht de aanbestedende dienst dan vanuit een acceptatie/testomgeving enkel te kunnen zoeken op de daarvoor bestelde klant of dienen alle

klanten vindbaar te zijn en door het CSP gemaskeerd te worden?

Antwoord:

Nee, deze omgevingen zijn niet bedoeld voor het opzoeken van de productiedata.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
421

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.03

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst hiermee op het transporteren van functionaliteiten van NIET productieomgeving naar een productieomgeving zonder het hierbij meenemen van klantdata?

Antwoord:

In onze eis vragen wij van prod naar andere omgeving en niet van een NIET productie omgeving naar productie, dus nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
422

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.04

Vraag:

Volstaat een acceptatieomgeving waarop configuratie en testen worden uitgevoerd

alvorens het middels een transport naar productie wordt doorgezet?

Antwoord:

Nee, er dient een gescheiden test en acceptatie omgeving zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
423

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.07

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven welke bron verantwoordelijk is voor Identity and Access Management, dient het CSP hiervoor te koppelen met bijvoorbeeld een oplossing zoals Microsoft Entra ID? Of wenst de aanbestedende dienst dit volledig en enkel via het CSP te kunnen beheren?

Antwoord:

Op dit moment wordt nog gebruik gemaakt van IAM via SSC-ICT (SAML-authenticatie) en CIBG (API-autorisatie) maar de verwachting is 2e helft van dit jaar dat het CIBG IAM project Entra-ID heeft uitgerold voor de CIBG gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
424

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.09

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven of het hierbij relevante casetype herleidbaar is aan een product of niveau waarmee een volledige productgroep of type uitgefilterd kan worden? Is dit herleidbaar op basis van informatie die verstrekt wordt door de aanbestedende dienst vanuit de API's / koppelvlakken van systemen (bijv. CRM/ERP)?

Antwoord:

Dit betreft op productniveau met een onderliggende autorisatiematrix op functieniveau.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
425

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.11

Vraag:

De aanbestedende dienst benoemt CRM maar vraagt een CSP uit. Doelt de aanbestedende dienst hier op het beperken tot toegang van data welke opgeslagen is binnen het CRM vanuit CSP? Bijv. het niet kunnen zoeken naar gegevens middels de door het CSP ontsloten API's / koppelvlakken van het CRM?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 317.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
426

Onderwerp:

PvE: 3SP39

Vraag:

Wordt een standaard CSP-procedure voor verzoeken van wetshandhavingsautoriteiten, inclusief wettelijke uitzonderingen op kennisgeving aan de CSC, beschouwd als conform deze eis?

Antwoord:

Dit zal ten tijden van het opstellen van de DAP afgestemd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
427

Onderwerp:

PvE: 3SP24, 3SP25

Vraag:

Wordt een A-score geaccepteerd indien externe factoren (zoals wijzigingen in browsers of testmethodologie) tijdelijk verhinderen dat een A+-score wordt behaald, mits de configuratie conform best-practices is ingericht?

Antwoord:

De eis is een score van A of A+.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
428

Onderwerp:

PvE: 3SP22

Vraag:

Is monitoring door de centrale SIEM- en SOC-voorzieningen van de CSP voldoende om aan deze eis te voldoen, zonder noodzaak tot een klantspecifieke SIEM- of SOC-inrichting?

Antwoord:

Monitoring door een centraal SIEM/SOC is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
429

Onderwerp:

PvE: 3SP08, 3SP09

Vraag:

Bevestigt opdrachtgever dat de eis voor mTLS uitsluitend van toepassing is op service-to-service communicatie en niet op browser-based eindgebruikers, en dat federatieve Single Sign-On via een externe Identity Provider voldoet aan de scheiding zoals bedoeld in eis 3SP09?

Antwoord:

De opdrachtgever kan bevestigen dat mTLS uitsluitend van toepassing is op service-to-service communicatie en niet op browser-based eindgebruikers, en dat federatieve Single Sign-On via een externe Identity Provider voldoet aan de vereiste scheiding van verantwoordelijkheden en beveiligingsprincipes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
430

Onderwerp:

PvE: 3SP13, 3SP14

Vraag:

Worden bestaande jaarlijkse SOC2 Type II- en ISO27001-audits geaccepteerd als invulling van het auditrecht, en wordt het begrip "critical vulnerability" gehanteerd conform gangbare standaarden (bijv. CVSS-classificatie)?

Antwoord:

Dit zijn 2 vragen in 1.

1. Nee een generieke TPM-verklaring is niet het zelfde als 'right to audit'.
2. Correct dit zijn bevindingen die volgens standaarden als critical worden aangediend, of door een pentester/auditor als kritiek worden aangeduid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
431

Onderwerp:

PvE: 3SP01, 3SP02, 3SP20, 3SP21

Vraag:

Betekent "actief raadpleegbare logbronnen" dat logs beschikbaar zijn via standaard export-, inzage- of supportprocedures, en niet dat opdrachtgever directe toegang krijgt tot alle onderliggende CSP-logbronnen of platform-brede logging?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft toegang tot alle logging van de afgenomen diensten en systemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

432	PvE: 3SP01, 3SP04 Vraag: Wordt onder “dataverwerkingen en werkzaamheden binnen de EER” uitsluitend de verwerking van (persoons)gegevens verstaan, en is incidentele toegang door personeel buiten de EER toegestaan onder passende waarborgen zoals Standard Contractual Clauses? Antwoord: Incidentele toegang zal eerst overlegd moeten worden met de opdrachtgever. Zie eis 3SP04. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 433	Onderwerp: PvE: 3SP04, 3SP05, 3SP15 Vraag: Bevestigt opdrachtgever dat logisch geïsoleerde multi-tenancy, aantoonbaar geborgd via SOC2 Type II en ISO27001, voldoet aan deze eisen en dat “geen toegang tot CIBG-gegevens” ziet op het ontbreken van functionele toegang zonder autorisatie, en niet op het technisch onmogelijk maken van support-, beheer- en incidentafhandeling? Antwoord: Conform 3SP04 zal dit eerst voorgelegd moeten worden aan de Opdrachtgever. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr.	Onderwerp:

434

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.19

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven welke gegevens hier specifiek onderdeel zijn van de export mogelijkheid? Doelt de aanbestedende dienst hier op een overzicht van openstaande taken of klantgegevens?

Antwoord:

Beide. Alleen die gegevens mogen door gebruikers getoond en geëxporteerd worden die nodig zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden, binnen de kaders van de AVG. Dit is afhankelijk van rol en taken die zij uitvoeren en kunnen we nu niet vastleggen. Deze rechten moeten flexibel ingesteld kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

435

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.21

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst deze vraag herformuleren/verduidelijken?

Antwoord:

Op basis van busines rules willen wij de status van velden actueel houden. (Zichtbaarheid / leesbaarheid/actief)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr. 436	Onderwerp: Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.32 Vraag: Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe ze de relatie ziet tussen het CSP en CRM systeem binnen de gestelde eis? Antwoord: Zie antwoord op vraag 417. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 437	Onderwerp: Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.39, 2F01.40 & 2F01.41 Vraag: Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het kunnen managen van deze eis op groepsniveau als dit het beheer van de applicatie overzichtelijker houdt en minder foutgevoelig is? Hierbij hebben gebruikers toegang tot een of meerdere groepen en kunnen groepen een of meerdere rollen hebben, waarbij de rollen bestaan uit een selectie rechten (skills). Antwoord: Ja, akkoord Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
438

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.43, 2F01.44 & 2F01.45

Vraag:

Doelt de aanbestedende dienst hier op het kunnen toepassen van bedrijfslogica (business rules) voor het bepalen van het verdere procesverloop? Kan de term beslistabellen worden herschreven naar business rules?

Antwoord:

De beslistabellen kunnen niet vervangen worden door de business rules. De beslistabellen dienen als input voor de business rules.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
439

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.50 & 2F01.51

Vraag:

Zoekt de aanbestedende dienst naar een geïntegreerde kennisbank oplossing binnen het CSP of naar het koppelen met een externe oplossing?

Antwoord:

Geïntegreerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
440

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.52

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het moment van archiveren en overdragen samenhangt met de laatste stap uit het proces, kortom kent een afgesloten proces altijd de status gearchiveerd en is het hiermee onderdeel van een ander systeem dan het CSP?

Antwoord:

Dit betreft het in kunnen stellen van archiveringsperiode onder nader te bepalen condities.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
441

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.55

Vraag:

Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een informatieobject? Zijn dit onderdelen van een case/proces die data bevatten?

Antwoord:

Ja, het zijn onderdelen van een case/proces die data bevatten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

442

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.63

Vraag:

De aanbestedende dienst spreekt over data importeren in applicatie TOPDESK. Is het correct om aan te nemen dat het CSP een brengende rol heeft middels de beschikbare koppelvlakken (API's), en daarmee TOPDESK als doelsysteem fungeert in de architectuur van uw landschap?

Antwoord:

Uw aanname klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

443

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.64

Vraag:

Waarom spreekt de aanbestedende dienst over het synchroniseren van gegevens? Hiermee dient een duplicaat onderhouden te worden. Is de aanbestedende dienst bereid dit te herschrijven naar orkestratie van gegevens, waarbij gegevens enkel gepresenteerd worden voor de afhandeling van cases, waarbij indien er sprake is van een mutatie, het CSP deze zal doorvoeren in de daarvoor bestemde systemen? 2F01.108, Functioneel beheer & configuratie als functioneel beheerder, wil ik kunnen configureren dat gegevens geautomatiseerd beschikbaar worden gesteld aan een andere applicatie (bv datawarehouse/BI datastore) waarbij de andere applicatie via een pull mechanisme gegevens bij CRM ophaalt.

Antwoord:

De noodzakelijke klantgegevens voor het afhandelen van een vraag worden opgeslagen in PULSE. Het CIBG kent geen overkoepelend klantenbestand. Klantgegevens zijn onderdeel van de CIBG diensten (volgens wettelijke grondslag) en kunnen binnen een CIBG dienst behandel portaal worden gevalideerd tegen met de gegevens uit het register van de KVK en de BRP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
444

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.64

Vraag:

De aanbestedende dienst spreekt over data ophalen uit CRM. Wordt hier eigenlijk het CSP bedoeld?

Antwoord:

Ja, klopt en is aangepast in alle betreffende eisen en wensen van het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
445

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.114

Vraag:

De aanbestedende dienst spreekt over data ophalen uit CRM. Wordt hier eigenlijk het CSP bedoeld?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 444 (dubbel).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
446

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.119

Vraag:

De aanbestedende dienst spreekt over data ophalen uit CRM. Wordt hier eigenlijk het CSP bedoeld?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 444 (dubbel).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
447

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.135

Vraag:

Wat verstaat de aanbestedende dienst onder uitlijsten? Volstaat hier een controle-view waarbij de routing nog niet officieel gepubliceerd is?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 197.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
448

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP01

Vraag:

Welke definitie wordt gehanteerd van "Raadpleeg logging"?

Antwoord:

Vanuit de bij de oplossing betrokken systemen dienen gebeurtenissen te worden geregistreerd: Logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren, behoren te worden vastgelegd, bewaard en regelmatig te worden beoordeeld. Logbestanden dienen beschermd te worden tegen ongeautoriseerde wijzigingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
449

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP08

Vraag:

Welk doel dienen de server-client connecties die mTLS moeten gebruiken?/ Welk type server-client connecties worden hier bedoeld?

Antwoord:

De CIBG koppelvlak API's gebruiken mTLS, zie het High Level Solution diagram (Bijlage G) de externe API gateway.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
450

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP09

Vraag:

Welke partij voert het beheer over de CSP en verstrekt de mTLS certificaten?

Antwoord:

Beheer CSP is onderdeel van de uitvraag, de certificaten worden door CIBG uitgegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
451

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP12

Vraag:

Vraag: Voor welke Bussiness en of Beheer toepassingen en/of door welke gebruikersgroepen zullen Safari en Mozilla Firefox worden gebruikt?

Antwoord:

Deze vraag is in onze ogen niet relevant in relatie tot de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
452

Onderwerp:
Verzoek om tweede Nota van Inlichtingen

Vraag:
Gelet op de inhoud en complexiteit van de beantwoording in NVI 1, bestaat de verwachting dat deze beantwoording aanleiding kan geven tot verdiepings- en verduidelijkingsvragen. Een tweede Nota van Inlichtingen zou bijdragen aan een zorgvuldige interpretatie van de aanbestedingsstukken door alle potentiële inschrijvers en daarmee aan een gelijk speelveld en kwalitatief hoogwaardige inschrijvingen. Is de aanbestedende dienst bereid om, na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen (NVI 1), een tweede Nota van Inlichtingen te faciliteren?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 1.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
453

Onderwerp:
Migratieomvang

Vraag:
Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het volume en type van te migreren data, waaronder cases, historische interacties en kennisartikelen?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 382 en 383

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
454

Onderwerp:

"Zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform"; Zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform

Vraag:

Kunt u nader specificeren wat de aanbestedende dienst verstaat onder een "zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform"? Betreft dit uitsluitend configuratie zonder maatwerkcode, een SaaS multi-tenant architectuur, of het beperken van klantspecifieke extensies?

Antwoord:

Het beperken van (toekomstig) maatwerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
455

Onderwerp:

Kennismanagement (KM); Beschrijvend document, §2.2.6/2.2.7 Kennismanagementsysteem Bijlage B – Programma van Eisen

Vraag:

Wordt onder het vereiste kennismanagementsysteem een volledig geïntegreerde, native kennisoplossing verstaan, of is een extern kennismanagementsysteem dat technisch is geïntegreerd (bijv. via API of embedded view) eveneens acceptabel?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 377

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
456

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Casemanagement vs. workflow; Beschrijvend document, §2.2.2 Casemanagementfunctionaliteit Beschrijvend document, §2.2.6 Workflow- en procesautomatisering Bijlage B – Programma van Eisen

Vraag:

Kunt u verduidelijken waar de aanbestedende dienst de functionele grens ziet tussen casemanagement en workflow-/procesautomatisering binnen het Customer Service Platform? Wordt verwacht dat alle proceslogica binnen het CSP wordt ingericht, of is een hybride model met externe procesapplicaties toegestaan?

Antwoord:

Er wordt verwacht dat de leverancier hier een oplossing voor vindt binnen het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
457

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP14

Vraag:

Welk type pentesten en security assessments wenst CIBG uit te voeren en op welke omgeving(en), benaderd vanuit een OTAP principe, dienen die te worden uitgevoerd?

Antwoord:

Productie en acceptatie. Waarbij minimaal graybox op acceptatie en blackbox in productie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
458

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP15

Vraag:

Op welke manier moet data van opdrachtgever geïsoleerd zijn van andere dienstverlening? Database-level, Schema-level of Row-level. Dient dit te gelden voor alle applicatie onderdelen of zijn er uitzonderingen mogelijk?

Antwoord:

Volledige scheiding. Dus op alle levels, de gehele database dient in een gescheiden omgeving te draaien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
459

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP15

Vraag:

Betreft het beperken van toegang tot CIBG gegevens alle data of valt onderscheid te maken tussen productie en test data?

Antwoord:

Alle data er is geen onderscheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

	Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 460	Onderwerp: Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP15
	Vraag: Betreft het beperken van toegang tot CIBG gegevens voor beheerdoeleinden dat CIBG zelf eerste en tweedelijns applicatiebeheer activiteiten zal uitvoeren?
	Antwoord: Correct.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 11 feb 2026
	Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 461	Onderwerp: Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP21
	Vraag: Welke informatie van het gebruikte apparaat wordt hier bedoeld en voor welk doel dient die te worden bewaard?
	Antwoord: 3SP20. 3SP21 komt voort uit 3SP20.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 11 feb 2026
	Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
462

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP23

Vraag:

Wat verstaat CIBG met antimalware voorzieningen voor downloaden van bestanden?
Is het inrichten van anti malware op client devices onderdeel van de opdracht?

Antwoord:

Nee dit is geen onderdeel van de opdracht. Het gaat over het uploaden van bestanden naar het bronsysteem. Dit heeft niets met clients te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
463

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP28

Vraag:

Welk type penetratietest op productie systemen wordt bedoelt? White, Grey of BlackBox pentesten? Is het testen op basis productie data uit CIBG koppelvlakken bedoelt als onderdeel van de scope van deze pentesten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 458.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
464

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 4. Security en Privacy) / 3SP38

Vraag:

Voor welke usecases dient een mogelijkheid van het voorafgaand informeren van klanten (informatieplicht) aanwezig te zijn? Welke rol wordt hier verwacht van het CSP?

Antwoord:

Het hangt af van de oplossing(en). Er kan geen usecases gegeven worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
465

Onderwerp:

Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

Microsoft Teams is onderdeel van de digitale werkplek, inclusief een koppeling met telefoniediensten. Hoe ziet CIBG de relatie met Microsoft Teams met de aan te besteden CSP oplossing?

Antwoord:

De telefoongespreken worden door de KCC medewerkers afgehandeld in Microsoft teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
466

Onderwerp:

Bijlage G PULSE HLS / Algemene vraag

Vraag:

Dit document lijkt een eenrichtingsstroom van data te beschrijven, kan hiermee aangenomen worden dat het CSP enkel een brengende rol heeft in het landschap? Hoe ziet de aanbestedende dienst de presentatie van klantgegevens uit deze systemen voor zich?

Antwoord:

De klantgegevens worden tijdens de hulp verzoeken opgebouwd en kunnen via de bestaande dienst behandel portalen worden opgezocht. Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal de CSP als orkestrator werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
467

Onderwerp:

Bijlage G PULSE HLS / Algemene vraag

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven of alle relevante producten en de daarbij behorende gegevens, opgeslagen zijn binnen wat u beschrijft als 'CIBG-product'. Is er extra informatie over dit systeem beschikbaar wat u kunt delen?

Antwoord:

Het CIBG Product of diensten staan hier beschreven: <https://www.cibg.nl/producten-en-diensten>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
468

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst / Artikel 9.1 & Bijlage 3

Vraag:

In Bijlage 3 wordt een meldingstermijn van maximaal 4 uur na constatering van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens genoemd. Deze termijn is aanzienlijk korter dan de wettelijke termijn van 72 uur en de in de ICT-sector gebruikelijke 24 tot 48 uur voor initiële meldingen. Is de Opdrachtgever bereid deze termijn te verruimen naar 'zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur', om een zorgvuldige eerste analyse en kwalitatieve rapportage mogelijk te maken?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
469

Onderwerp:

Bijlage C Verwerkersovereenkomst / Artikel 10.3

Vraag:

Over de boete en schadevergoeding
Artikel 10.3 voorziet in een boete bij het niet tijdig wissen of terugbezorgen van gegevens, waarbij wordt gesteld dat dit de gehoudenheid tot volledige schadevergoeding onverlet laat. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de totale financiële aansprakelijkheid voortvloeiend uit deze Verwerkersovereenkomst (inclusief boetes en schadevergoedingen) beperkt blijft tot de aansprakelijkheidslimieten zoals vastgelegd in de hoofdovereenkomst conform de ARBIT-2022 systematiek en nimmer groter is dan de jaarlijkse waarde van de afgenomen diensten bij opdrachtgever?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 250.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
470**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst / Artikel 11.3

Vraag:

Over de onafhankelijke deskundigenverklaring.
Artikel 11.3 stelt dat de Wederpartij periodiek een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige moet overleggen over de naleving. In de markt is het gebruikelijk dat reeds aanwezige certificeringen (zoals ISO 27001 of NEN 7510) of een ISAE 3402-verklaring

volstaan als bewijslast. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat het overleggen van dergelijke vigerende certificeringen of verklaringen afdoende is om aan de informatieverplichting te voldoen?

Antwoord:

Echter enkel de mededeling dat zij nog in het bezit zijn van ISO 27001 is (mogelijk) onvoldoende. Opdrachtnemer moet als Verwerkingsverantwoordelijk steeds kunnen beoordelen of de genomen beveiligingseisen nog steeds passend zijn voor de verwerking. ISO 27001 is een minimumeis, het kan wenselijk zijn aanvullende beveiligingsmaatregelen te nemen (zie ook art. 5.3).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
471**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst / Bijlage 3

Vraag:

Over de wekelijkse rapportageplicht.
In Bijlage 3 wordt gesteld dat de Wederpartij na een incident wekelijks dient te rapporteren over de afhandeling. Dit legt een hoge administratieve druk op technische teams die zich primair richten op herstel en onderzoek. Is de Opdrachtgever bereid de rapportagefrequentie te wijzigen naar 'op basis van relevante mijlpalen of zodra er wezenlijke nieuwe informatie

beschikbaar is?

Antwoord:

Niet akkoord. In onderling overleg kan besloten worden dat verdere rapportage niet meer nodig is, dit wordt dan schriftelijk vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
472

Onderwerp:

Bijlage J KANS SSC ICT 1.7.2 / 3.2 Aansluitvoorwaarden Rijkswerkomgeving

Vraag:

Als onderdeel van de aansluitvoorwaarden wordt genoemd dat de applicatie compatibel dient te zijn met de gehanteerde Citrix versie. Als onderdeel van eis 1KI05.03 is genoemd dat telefonie plaats dient te vinden met behulp van softphones. Is de verwachting dat het CSP binnen Citrix gebruikt dient te worden? Geldt dat ook voor de softphone oplossing van het CSP?

Antwoord:

Telefonie verloopt via microsoft teams. De KCC medewerker maakt gebruik van de digitale werkplek rijk (DWR) die uit een laptop en Citrix werkplek bestaat. De standaard werkplek is de DWR laptop.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
473

Onderwerp:

Bijlage J KANS SSC ICT 1.7.2 / 6.2.3 Aansluitvoorwaarden beheeromgeving (B-Next)

Vraag:

Is de verwachting dat autorisatie voor de CSP SAAS applicatie beheert dient te worden vanuit de B-Next beheeromgeving? Indien ja, welke beheeractiviteiten dienen vanuit B-Next te worden uitgevoerd en wat is de definitie van de koppelvlakken die hiervoor beschikbaar worden gesteld?

Antwoord:

De verwachte authenticatie en autorisatie zal via de door CIBG beheerde Azure Entra id gaan. In de uitvraag is de huidige SSC-ICT en CIBG IAM oplossing meegenomen met de verwachting dat dit Entra id wordt in de loop van 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
474

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 1.8 Service-, ondersteunings- en onderhoudswindow

Vraag:

Alleen de definitie, aankondigingstermijn en uitvoering van gepland, regulier, onderhoud is vermeld. Welke definitie, aankondigingstermijn en uitvoering van spoed onderhoud wordt door CIBG gehanteerd?

Antwoord:

Wanneer het een P1 of dreigende P1 betreft. Aankondigingstermijn is zo gauw als mogelijk. Uitvoering is in overleg met CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
475

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

In de paragraaf wordt gerefereerd aan een SIP. Aan welke eisen dient dit document te voldoen? Is het voor opdrachtnemer mogelijk om, binnen het redelijke, zelf de tijdspanne voor uitvoering te definiëren?

Antwoord:

"Een SIP dient volledig te zijn m.b.t. ten minste de onderdelen: Aanleiding van het SIP, aard van verstoring of afname van kwaliteits eisen van de dienst, de geboden oplossing en aantoonbaarheid van herstel, impact en doorlooptijd van de implementatie en evaluatie.
Het uitvoeringstermijn wordt afgestemd met CIBG en niet eenzijdig vanuit de leverancier. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
476

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

Wanneer sprake is van verschillende normen die overschreden worden, worden deze dan afzonderlijk geteld en wordt een SIP per norm opgesteld?

Antwoord:

Zie SLA. De service credits zijn cumulatief. Het SIP omschrijft in de aanleiding welke dienstonderdelen hersteld gaat worden / overschreden normen. Een SIP mag meerdere verbeter initiatieven beschrijven op basis van bovengenoemde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
477

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

Dienen direct vanaf eerste overschrijding van een norm service credits te worden toegepast?

Antwoord:

Zie hoofdstuk 2 SLA. De toepassing van de service credits geschiedt maandelijks in overleg met opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
478

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

Hoe wordt een norm overschrijding die plaatsvindt binnen de tijdspanne voor opstellen en uitvoeren van het SIP van eerdere overschrijdingen behandeld?

Antwoord:

Service credits worden opgelegd ongeacht voorgenomen herstel initiatieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
479

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

Wat is de definitie van een Incident binnen deze SLA en hoe verhoudt deze zich tot de definitie van een calamiteit?

Antwoord:

Zie paragraaf 10.3 en begrippenkader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
480

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2. Normen en service credits

Vraag:

De definitie van ondersteuningswindow wijkt af van de definitie van het kantoor tijden. Het window voor kantoor tijden overschrijdt het ondersteuningswindow. Kan CIBG toelichten waarom dit het geval is? En kan CIBG aangeven wat de verwachting is in relatie tot de overschrijding van de termijnen in de diverse normen in een situatie dat een incident of calamiteit gemeld wordt binnen kantoor tijden maar buiten het ondersteuningswindow?

Antwoord:

De ondersteuningswindow is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
481

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.1 Beschikbaarheid

Vraag:

Wordt beschikbaarheid gemeten exclusief of inclusief gepland onderhoud?

Antwoord:

Dit wordt gemeten exclusief gepland onderhoud. Zie hiervoor paragraaf 2.1 Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.1 Beschikbaarheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
482

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.1 Beschikbaarheid

Vraag:

Er wordt gesteld dat "...de beschikbaarheid van de systemen en garandeert een minimale beschikbaarheid van 99,8% gedurende kantoor tijden." Echter wordt ook gesteld dat "...de beschikbaarheid van de dienstverlening wordt maandelijks gemeten t.o.v. de totale tijd in het servicewindow." Eerder is tevens benoemd dat de definitie van het servicewindow 24/7 betreft. Wordt de beschikbaarheid van de norm gebaseerd op het servicewindow of kantoor tijden?

Antwoord:

Hier wordt uitgegaan van kantooruren 08:00-18:00. Het servicewindow zal ook op deze tijden worden gebaseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
483

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.2 Calamiteit en hersteltijd

Vraag:

Wordt voor de norm termijn voor "Informerende opdrachtgever over calamiteit" uitgegaan van het "servicewindow" of het "ondersteunings window"?

Antwoord:

Hier wordt uitgegaan van kantooruren 08:00-18:00.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
484

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.3 Incidentafhandeling

Vraag:

Wordt voor de norm termijnen voor Prioriteit 1 (Hoog) calamiteiten uitgegaan van het "servicewindow" of het "ondersteunings window"?

Antwoord:

Hier wordt uitgegaan van kantooruren 08:00-18:00.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
485

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.3 Incidentafhandeling

Vraag:

In deze paragraaf wordt de definitie van de verschillende urgenties beschreven. Hoe wordt de urgentie van een calamiteit bepaald?

Antwoord:

Een calamiteit is ten minste een P1. Zie vorige vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
486

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.3 Incidentafhandeling

Vraag:

In deze paragraaf wordt de definitie van de verschillende urgenties beschreven. Hier zijn nu 3 mogelijke urgenties bepaald. Standaard hanteert opdrachtnemer 4 urgentie niveau's (urgent, hoog, gemiddeld, laag) is het mogelijk een extra urgentie niveau op te nemen in de SLA en de relevante paragrafen daarop aan te passen?

Antwoord:

Dit past niet binnen het begrippenkader van CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
487

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.5. Change- en opdrachtbehandeling

Vraag:

Punt 1 beschrijft het proces van afhandeling van change verzoeken. Is het mogelijk om in samenspraak te besluiten een changeverzoek niet uit te voeren?

Antwoord:

Dit is mogelijk op basis van een gedegen impact analyse van de leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
488

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.5. Change- en opdrachtbehandeling

Vraag:

Punt 2 refereert naar "bugs" als changes. Hoe onderscheiden deze zich van reguliere incidenten?

Antwoord:

Een incident kan de aanleiding zijn voor het opstellen van deze type changes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
489

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.6. Problemafhandeling

Vraag:

Wordt voor de norm termijn voor problemen uitgegaan van het "servicewindow" of het "ondersteunings window"?

Antwoord:

Hier wordt uitgegaan van kantooruren 08:00-18:00.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
490

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.7. Klanttevredenheid

Vraag:

In deze paragraaf wordt gerefereerd aan een SIP. Wanneer changes onderdeel zijn van de SIP kan hiervoor dan het in paragraaf 2.5 beschreven changeproces worden gevolgd?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

491	Bijlage E Concept Service Level Agreement / 6.3 Audits en penetratietesten Vraag: In deze paragraaf wordt gerefereerd aan een pentesten door opdrachtgever. Welk type pentesten en security assessments wenst CIBG uit te voeren en op welke omgeving(en), benaderd vanuit een OTAP principe, dienen die te worden uitgevoerd? Antwoord: Black en greybox pentesten op acceptatie en productie omgevingen. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 492	Onderwerp: Bijlage E Concept Service Level Agreement / 6.3 Audits en penetratietesten Vraag: Mogen de kosten die opdrachtnemer maakt en direct gerelateerd zijn aan het voorbereiden en begeleiden van pentesten en audits die uitgevoerd worden door opdrachtgever doorbelast worden aan opdrachtgever? Antwoord: Nee, dit is niet toegestaan. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr.	Onderwerp:

493	Bijlage B Programma van eisen Klanttevredenheid 1K09.23 Vraag: Er wordt verwezen naar een centraal systeem om klanttevredenheidsgegevens te beheren. Is dit systeem onderdeel van Pulse of een bestaand systeem waarmee geïntegreerd dient te worden? Antwoord: Ja, dit is onderdeel van Pulse. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 494	Onderwerp: Bijlage B Programma van eisen Koppeling 1K03.08 Vraag: Aan welke document features moet Pulse minimaal voldoen? Antwoord: Documenten worden opgeslagen onder de zaakidentificatie en bestandsnaam. Het bestaande document kan aangevuld worden met metadata. Het DMS is een Alfresco implementatie bij het CIBG. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 495	Onderwerp: Bijlage B Programma van eisen Koppeling 1K03.08

Vraag:

Er wordt verwezen naar document management faciliteiten. Wat voor soort documenten worden in de verschillende systemen opgeslagen?

Antwoord:

Dossiergerelateerde documenten. Denk aan afschrijvingen, bewijslast uren, etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
496

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling 1K03.08

Vraag:

Er wordt verwezen naar document management faciliteiten. Welke document management systemen zijn nu in gebruik? Wat voor soort documenten worden in de verschillende systemen opgeslagen?

Antwoord:

Op dit moment is dit Alfresco.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
497

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling 1K03.11

Vraag:

Indien moet worden geïntegreerd met een bestaand systeem: Met welke technologie is het systeem gebouwd en welke integratietypes (API/events/batch) zijn er mogelijk?

Antwoord:

Koppelingen lopen altijd via het CIBG koppelvlak waar de externe API, transformatie en interne API worden gedefinieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
498

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling 1K03.11

Vraag:

Er wordt verwezen naar een product systeem waarin ook klant gegevens te zien zijn. Dient het product systeem te worden opgeleverd als onderdeel van Pulse, dient er te worden geïntegreerd met de bestaande oplossing

Antwoord:

Er hoeft geen product systeem geleverd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
499

Onderwerp:

Bijlage E - Concept Service Level Agreement 2.7

Vraag:

Het is ons niet duidelijk hoe het rapportcijfer wordt beoordeeld en hoe SC-2 wordt toegepast op het rapportcijfer. Hoe wordt het rapportcijfer opgebouwd en hoe wordt aan de hand hiervan de service credits bepaald?

Antwoord:

Dit is een KTO op basis van een enquête. De SC-2 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
500

Onderwerp:

Bijlage E - Concept Service Level Agreement 2.2

Vraag:

Hoe wordt SC-1 berekend / opgelegd in het geval van RPO en RTO? SC-1 heeft een cumulatieve korting per werkdag, maar RTO en RPO tijden zijn in uren.

Antwoord:

Per dag waarop niet aan RPO of RTO wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
501

Onderwerp:

Bijlage E - Concept Service Level Agreement 1.8

Vraag:

De servicedesk moet Nederlandstalig zijn voor telefoon en email; op welke service levels wordt dit verwacht? Alle service levels of alleen level 1 en 2? Kunnen er beheerders in het team werken die geen Nederlands spreken indien zij niet direct in contact staan met de aanvragers van CIBG?

Antwoord:

1e en 2e lijns communicatie en ondersteuning moet in het Nederlands zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
502

Onderwerp:

Bijlage E - Concept Service Level Agreement 1.8

Vraag:

Op welke diensten en prioriteiten is de 24x7 window van toepassing? Assumptie is dat dit alleen op Prioriteit 1 incidenten van toepassing is.

Antwoord:

Op P1 en beschikbaarheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
503

Onderwerp:

Bijlage E - Concept Service Level Agreement Algemeen

Vraag:

De inrichting van de support organisatie en de verschillende service levels (1ste/2de/3e/4e lijn)

worden niet benoemd. Hoe ziet u de verschillende levels van support en verantwoordelijkheid?
Voert het CIBG de 1ste lijn support uit (gebruikersvragen over de uitvoer van processen en data)?

Antwoord:

Dit wordt na gunning afgestemd en vastgelegd in het dossier afspraken en procedures (DAP) of een bijlage bij het SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
504

Onderwerp:

Bijlage 3 - Prijsgevelformulier

Vraag:

Eenmalige dienstverlening In het betreffende werkblad dienen de kosten voor Retransitie meoten worden genomen onder onderdeel 4.7.1.1. Zou dit niet 4.7.1.2 moeten zijn?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 304.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
505

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst Bijlage 3

Vraag:

Kunt u de termijn genoemd in Bijlage 3 waarbinnen wederpartij melding dient te doen van een

inbreuk aan laten sluiten bij de gangbare, in lijn met de bewoordingen van de AVG genoemde termijn als genoemd in artikel 9 van de verwerkersovereenkomst? ("Wederpartij informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens...")

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 250.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
506

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst 7

Vraag:

Artikel 7 bepaalt dat ingeval van het inschakelen van een subverwerker met deze subverwerker dezelfde verplichtingen worden overeengekomen. Het is niet altijd mogelijk 1 op 1 exact dezelfde verplichtingen met een subverwerker overeen te komen. Kunt u er mee instemmen om deze bepaling als volgt aan te passen (zie onderstreping): "....worden aan deze andere Verwerker bij een overeenkomst materieel vergelijkbare verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen".

Antwoord:

Voor subverwerker gelden dezelfde (of strengere) verplichtingen als voor verwerker (zie ook art. 28 lid 4 AVG).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
507

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst 2.3

Vraag:

"Op grond van Artikel 2.3 en Artikel 5.1 Verwerkersovereenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen. Dit kan echter ook zo uitgelegd worden dat de verantwoordelijkheid voor het vaststellen of beveiligingsmaatregelen "passend" zijn ook bij de Opdrachtnemer ligt. Gelet op het feit dat Opdrachtgever als verantwoordelijke wordt gekwalificeerd en bij uitsluiting kennis heeft van het type persoonsgegevens waar het hier omgaat kan derhalve alleen Opdrachtgever vaststellen of bedoelde maatregelen "passend" zijn. Dit sluit ook aan bij de door de wet aan Data Controller (= verantwoordelijk voor het vaststellen van de adequaatheid van de maatregelen) en Data Processor (= voert de door Data Controller gestelde maatregelen uit) toebedeelde verantwoordelijkheden. Kunt u ermee akkoord gaan dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer als onderdeel van de overeenkomst de bedoelde maatregelen schriftelijk nader zullen overeenkomen (welke als bijlage bij de overeenkomst zullen worden aangehecht)?"

Antwoord:

Beveiligingsmaatregelen moeten geconcretiseerd worden in bijlage 1 (mede nav risico's en aanbevelingen uit DPIA). Daarnaast wordt van Verwerker verwacht dat deze minstens voldoet aan beveiligingseisen zoals opgenomen in de BIO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
508

Onderwerp:
Concept Overeenkomst 16

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen of zij bereid is de standaardvoorwaarden van de softwareleverancier van het CSP-pakket te accepteren, aangezien deze software in de markt uitsluitend onder dergelijke voorwaarden wordt aangeboden? Indien Opdrachtgever dit niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Dit kunnen wij niet bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
509**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP Kanaalinteractie

Vraag:

Kunt u een globale verdeling geven van het huidige en/of verwachte volume per communicatiekanaal (telefoon, e-mail, contactformulier etc.) via de interactiemodule?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 318.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
510**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst (12)en Verwerkersovereenkomst (artikel 11) 12

Vraag:

"Uiteraard willen wij medewerking verlenen en wij zullen ook alle benodigde gegevens verstrekken die nodig is voor een benodigde audit. Gezien het feit dat inschrijver is gebonden aan toepasselijke onafhankelijkheidswetgeving en vertrouwelijkheidsverplichtingen richting haar klanten, stellen wij voor in de DAP nadere afspraken te maken tav het volgende:

- de scope, tijdslijnen en nadere details van de te verrichten audit wordt tijdig aangekondigd en wordt vooraf zoveel mogelijk afgestemd met Opdrachtnemer;
- gezien de geheimhoudingsafspraken met derden, wordt geen toegang gegeven tot de (digitale) systemen, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie;
- strikte geheimhouding wordt betracht t.a.v. alle informatie waarvan kennis wordt genomen;
- de audit belemmert de bedrijfsvoering van Wederpartij zo min mogelijk;
- de interne huisregels van Wederpartij worden, voorzover verstrekt, in acht genomen;
- de kosten van de audit komen alleen voor rekening van Wederpartij indien er sprake is van een wezenlijke afwijking in factuurbedragen

- waar mogelijk volstaan alternatieve bewijzen van naleving, zoals geldige (ISO) certificeringen of samenvattingen van periodieke rapporten van onze externe accountant.
Kunt u hiermee akkoord gaan?"

Antwoord:

In deze fase kunnen wij geen bevestiging geven op de voorgestelde afspraken. Na gunning is het bespreekbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
511

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 (en verder)

Vraag:

Verwacht opdrachtgever gebruik te maken van domeinen en sub-domeinen? Zo ja, is het mogelijk om het aantal domeinen en subdomeinen aan te geven voor het versturen van emails + landing pagina's?

Antwoord:

Ja, we maken gebruik van subdomeinen. Meer informatie hierover kunt u vinden op <https://www.cibg.nl/producten-en-diensten>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
512

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 11

Vraag:

Inschrijver stelt voor dat partijen de toepasselijke acceptatieprocedures, acceptatiecriteria, tijdslijnen voor acceptatie etc nader overeenkomen in het Plan van Aanpak. Hierbij wordt Acceptatie geïnterpreteerd als de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie op basis van de door partijen vooraf overeengekomen acceptatiecriteria en worden Gebreken als genoemd in artikel 11 Concept Overeenkomst geïnterpreteerd als het inhoudelijk niet voldoen van (onderdelen van) de Prestatie aan een of meer door partijen vooraf overeengekomen acceptatiecriteria. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
513

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 (en verder)

Vraag:

Hoeveel E-Mails en SMS berichten verwacht opdrachtgever op jaarbasis met het CSP uit te sturen?

Antwoord:

Betreft een wens. Niet nader gedefinieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
514

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 6.2

Vraag:

Inschrijver stelt voor de hoogte van het in te houden bedrag te laten afhangen van de hoeveelheid en impact van de rest- Gebreken waarbij de maximum hoogte 25.000 E bedraagt. Kunt u daarmee akkoord gaan en het artikel hierop aanpassen?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
515

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 (en verder)

Vraag:

Hoeveel campagnes verwacht de opdrachtgever op jaarbasis uit te voeren?

Antwoord:

Betreft een wens. Niet nader gedefinieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
516

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 6.1

Vraag:

Op grond van dit artikel worden de data als genoemd in de tabel (Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie) gekwalificeerd als Fatale termijn. Dit zijn data waarop Opdrachtgever op grond van artikel 11.2 ARBIT mede moet delen of hij de Prestatie accepteert ("Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert"). Begrijpen wij het dus goed dat deze data voor Opdrachtgever als Fatale termijn geldt?

Antwoord:

Dat is correct met dien verstande dat op baiss van artikle 11 lid 4 ARBIT 2022 Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen meldt . Ook meldt hij de redelijke termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
517

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 (en verder)

Vraag:

Welke kanalen voorziet opdrachtgever naast email te gebruiken (Whatsapp, SMS, ...)?

Antwoord:

Op dit moment hebben we daar nog geen beeld over gevormd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

518

Concept Overeenkomst 5.1 en 5.4

Vraag:

Het kwalificeren van alle fasen/ termijnen zoals in dit artikel of Plan van Aanpak (5.4) genoemd als Fatale Termijnen heeft grote consequenties voor opdrachtnemer en betekent dat opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim is als de termijn niet wordt nagekomen. Opdrachtnemer is in de uitvoering van de dienstverlening ook voor een groot deel afhankelijk van de verantwoordelijkheden van opdrachtgever of andere derde partijen. Daarnaast is het de vraag of alle beschreven termijnen even kritisch zijn om ze als fataal aan te merken. Bent u bereid een termijn alleen als fataal aan te merken als deze expliciet in het Plan van Aanpak is gekwalificeerd als fatale termijn?

Antwoord:

Daar zijn wij niet toe bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

519

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 4.2

Vraag:

Wederpartij moet voor een langere periode licenties inkopen, medewerkers en middelen reserveren voor de Opdracht. Bent u bereid om de aan een eventuele opzegging gerelateerde afspraken, voorwaarden en (licentie)kosten nader in een exit plan overeen te komen?

Antwoord:

Hiertoe zijn wij niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
520

Onderwerp:
Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 (en verder)

Vraag:
Hoeveel contactpersonen verwacht het CIBG op jaarbasis te contacteren?

Antwoord:
Betreft een wens. Niet nader gedefinieerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
521

Onderwerp:
Concept Overeenkomst 2.2

Vraag:
De Nota's van Inlichtingen maken in de huidige tekst geen onderdeel uit van de genoemde stukken. Kan inschrijver er in ieder geval van uitgaan dat de finale overeenkomst zal worden geupdatet aan de hand van de antwoorden op de gestelde vragen en dat de Nota van Inlichtingen kan worden gebruikt bij de uitleg van de interpretatie van de Overeenkomst, mochten er verschillen in de uitleg van de Overeenkomst ontstaan?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 38

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
522

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsopgaveformulier Tabblad Specificatie terugkerende kosten

Vraag:

Kan CIBG aangeven in hoeverre er per aangegeven gebruikersgroep sprake is van overlappende gebruikers, zodat opdrachtnemer in het geval van overlappende functionaliteit de aantallen benodigde licenties goed kunnen bepalen.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 171.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
523

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 2.1

Vraag:

De definitie "Overeengekomen gebruik" is een zeer ruime definitie. Om verschil in interpretatie tussen partijen te voorkomen, stelt Inschrijver voor om de definitie van Overeengekomen gebruik direct te koppelen aan de door partijen overeengekomen eisen en wensen die gelden tav de Prestatie. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
524**Onderwerp:**

Bijlage E Concept Service Level Agreement_ENG 6.3 Audit

Vraag:

De oplossingen van leverancier worden gehost op AWS, waar onafhankelijke derde partijen audits van de datacenters uitvoeren. Leverancier heeft contracten met externe auditors om de beveiliging te inspecteren en te beoordelen, en de relevante resultaten van deze audits kunnen aan de klant worden verstrekt onder geheimhoudingsovereenkomst (NDA). Leverancier beschikt over uitgebreide privacy- en beveiligingsbeoordelingen en -certificeringen uitgevoerd door meerdere derde partijen, waaronder ISO 27001, SSAE 16 SOC 1, SOC 2, SOC 3 en PCI-DSS. AWS SOC-rapporten zijn beschikbaar op de AWS Compliance-website.

Als multi-tenant cloudservice zal leverancier, indien overeengekomen in een overeenkomst, te goeder trouw gesprekken voeren over een mogelijk beperkt auditrecht (met uitzondering van hostinglocaties van derden). Indien overeengekomen door de relevante partijen in een definitieve overeenkomst en na het voltooien van de Security Assessment Agreement van Salesforce, kan de klant een beperkte audit op locatie uitvoeren van bepaalde Salesforce-systemen en -procedures (met uitzondering van hostinglocaties van derden zoals AWS). Kan CIBG akkoord gaan met deze regeling?

Antwoord:

Akkoord, indien dit verder gespecificeerd wordt in een beperkt auditrecht, waarbij de mogelijkheid bestaat om in het kader van due diligence, en de plichten die de CBW legt op het ketenverantwoordelijkheid gehonoreerd worden. Bij incidenten dient er mogelijkheid te zijn om onafhankelijke audits uit te laten voeren.

Voor wat betreft Amerikaanse Cloud providers, daar zijn op dit moment nog geen eisen aan gesteld vanuit de Europese Unie en de Rijksoverheid. Indien er wijzigingen plaatsvinden vanwege de huidige geopolitieke situatie en data moet verplaatst worden treden wij in overleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
525**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst 2.1

Vraag:

Inschrijver stelt voor de duidelijkheid het volgende in artikel 2.1 te wijzigen: "... tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de Overeenkomst". De Prestatie is immers niet alleen in het Bestek maar ook in de andere onderdelen van de Overeenkomst beschreven (zoals bv de Offerte

van Opdrachtnemer). Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
526

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 2.1

Vraag:

In deze bepaling heeft u het over meerdere Opdrachten ("het uitvoeren van de Opdrachten") waarna vervolgens verschillende volgnummers worden benoemd. Kunt u een nadere toelichting geven op de contractstructuur? Begrijpt Inschrijver het goed dat er onder de Overeenkomst een aparte Opdracht per onderdeel/ volgnummer wordt gesloten die wordt overeengekomen in verschillende Nadere Overeenkomsten?

Antwoord:

Er zullen geen nadere Overeenkomsten worden gesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
527

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst DAP

Vraag:

Leverancier heeft een multitenant omgeving waarbij wereldwijd voor alle gebruikers een beperkt aantal voorwaarden van toepassing zijn inzake het gebruik van de diensten. Kan opdrachtgever akkoord gaan dat deze voorwaarden worden ingediend met de aanbidding vanuit opdrachtnemer?

Antwoord:

In deze fase sluiten wij dit niet uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
528

Onderwerp:

Beschrijvend document Blz 4

Vraag:

Het beschrijvend document verwijst naar ARBIT 2025: "Te downloaden in TenderNed onder de knop 'Download documenten' ARBIT-2025. Ons inziens is ARBIT 2022 de laatste versie van ARBIT (zie ook piano.nl). Kunt u bevestigen dat ARBIT 2022 van toepassing is op de Overeenkomst?

Antwoord:

Dit bevestigen wij, voor de duidelijkheid hebben wij deze toegevoegd bij de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
529

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 40

Vraag:

Leverancier is een buitenlandse onderneming en kan geen GVA aanleveren. In eerdere aanbestedingen van de Nederlands overheid is opdrachtgever akkoord gegaan met het aanleveren door leverancier van een gelijkwaardige buitenlandse verklaring. Is dat akkoord voor opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
530

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst

Vraag:

Financiële afhandeling en herzieningen Onder 4. Financiële afhandeling AI-functionaliteiten staat: 'Bij deactiveren stopt de conform afspraken overeenkomst'. Wat bedoelt u hier te zeggen?

Antwoord:

Indien deze dienst opgezegd wordt dan gelden de voorwaarden conform Overeenkomst. Dit wordt aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
531

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst

Vraag:

Financiële afhandeling en herzieningen Onder 3. financiële regeling voor Live Chat en 4. Financiële afhandeling AI-functionaliteiten wordt gesteld dat herzieningen die noodzakelijk zijn voor continuïteit of security kosteloos dienen te worden uitgevoerd. Wat verstaat u onder 'noodzakelijke herzieningen'?

Antwoord:

Wijziging in wet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
532

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 13

Vraag:

Het prijzen van de optionele componenten is op basis van de beschikbare gegevens niet mogelijk. Wat is daar de verwachting van de opdrachtgever?

Antwoord:

U hoeft de optionele componenten nog niet af te prijzen. Dit komt als herziening ten tijde van de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
533

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst

Vraag:

Financiële afhandeling en herzieningen Noodzakelijke aanpassingen door wetswijzigingen kunnen bij significante aanpassingen van de wet flink impact hebben op de functionele inrichting van het platform. Denk hierbij aan een nieuwe procedure onder de AVG. Dit soort wijzigingen kunnen wij niet voorzien en daardoor vooraf ook niet beprijzen. Gaat u bij wetswijzigingen met functionele impact akkoord met een verrekening op basis van uurtarief?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
534

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 35 concurrent users

Vraag:

CIBG vraagt een SAAS oplossing, opdrachtnemer gaat er van uit dat daarmee een public SAAS oplossing toegestaan is. Is dit uitgangspunt juist?

Antwoord:

Ja, dit uitgangspunt is juist. Een Public SaaS-oplossing is toegestaan, mits deze aantoonbaar en volledig voldoet aan de gestelde eisen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en hosting zoals beschreven in het Beschrijvend Document (onder andere paragraaf 2.2.8) en de bijbehorende bijlagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

535

Concept Overeenkomst/ Licentievoorwaarden Algemeen

Vraag:

"In uw uitvraag geeft u aan dat het CSP als SaaS dient te worden geleverd. Wij (hoofdaannemer) zijn voornemens om in samenwerking met één of meer andere partijen in te schrijven op deze aanbesteding: één of meer software (as-a-service) leveranciers en wijzelf als dienstverlener.

Als onderdeel van onze offerte willen we de SaaS cloudservice oplossing, van een cloudleverancier als onderaannemer, aanbieden. Het karakter van (publieke) SaaS cloudservice oplossingen, is echter dat deze op basis van one-to-many wordt verleend, conform gestandaardiseerde licentievoorwaarden van de cloudleverancier. Dat betekent dat in het geval van wereldwijd opererende cloudleveranciers sprake is van vele honderdduizenden afnemers van deze cloud services. Voor elk van deze afnemers worden de processen in de (SaaS) oplossing specifiek voor de afnemer geconfigureerd, maar hebben alle afnemers de gestandaardiseerde licentievoorwaarden van de cloudleverancier geaccepteerd. Kenmerkend is dus dat deze gelijk zijn voor alle gebruikers en om die reden ook voor u zullen gelden. Bent u bereid deze voorwaarden te accepteren en te laten prevaleren boven de voorwaarden van de Overeenkomst (incl de ARBIT 2022 voorwaarden) voor wat betreft het gebruik van de softwareoplossing? Zo ja, mag Wederpartij deze voorwaarden u op voorhand toesturen? Zo nee, kunt u gezien het bovenstaande aangeven hoe u het contracteren hieromtrent dan voor u ziet en dit invulling en uitwerking wil geven?"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

536

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1E12.01 en verder

Vraag:

Hoeveel gebruikers moeten toegang hebben en werken met campagnes?

Antwoord:

Betreft een wens. Niet nader gedefinieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
537**Onderwerp:**

Arbit - 2022 Definities

Vraag:

De definitie "Gebrek" is erg ruim gesteld waarbij het risico bestaat op interpretatieverschillen tussen partijen. Ben u bereid "Gebrek" als volgt te definiëren: "Gebrek" het inhoudelijk niet voldoen van (delen van) de Prestatie aan de door partijen in de Overeenkomst overeengekomen specificaties en acceptatiecriteria zoals nader overeengekomen in het Programma van Eisen (specificaties) en het Plan van Aanpak (acceptatiecriteria). Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
538**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP 1K09.02

Vraag:

Hoeveel Enquetes denkt CIBG bij benadering op jaarbasis te versturen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 317.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
539**Onderwerp:**

Arbit - 2022 84.3

Vraag:

"Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.' Opdrachtgever geeft aan niet verplicht te zijn tot het in gebruik nemen van Nieuwe Versies van programmatuur zulks onverminderd de bepaling dat Wederpartij ten minste de laatste en voorlaatste versie onderhoudt. Updates / upgrades bevatten vaak verbeteringen aan de programmatuur. Als Opdrachtgever ervoor kiest deze updates / upgrades niet te installeren, dan kan Wederpartij de correcte werking van de programmatuur niet garanderen. Klopt de aanname dat als Opdrachtgever ervoor kiest Nieuwe versies van programmatuur niet te installeren, Opdrachtgever ermee akkoord gaat dat Wederpartij de correcte werking van de programmatuur niet meer kan garanderen? Tevens is het niet redelijk om kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking te stellen voor test- en evaluatiedoeleinden. Bent u bereid deze zin buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Daarbij ligt de verplichting bij de opdrachtnemer om de opdrachtgever tijdig en volledig te informeren over de impact binnen de bestaande kaders van het CIBG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
540**Onderwerp:**

Arbit - 2022 84.1 en 84.2

Vraag:

Gaat u akkoord met het toevoegen van de volgende tekst aan artikel 84.1 en 84.2? "Wederpartij kan (onderdelen van) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost van tijd tot tijd wijzigen, uitbreiden, verbeteren of depreciëren, of de gelicentieerde software die door Wederpartij

wijzigen of verwijderen, of van tijd tot tijd functies of eigenschappen uit de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost verwijderen of daaraan toevoegen. Wederpartij zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van belangrijke wijzigingen in of stopzetting van onderdelen van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost. Wanneer uitbreidingen, verbeteringen of toegevoegde functies van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost beschikbaar worden gesteld, zijn de voorwaarden van de Overeenkomst eveneens van toepassing op het gebruik van en de toegang tot dergelijke uitbreidingen, verbeteringen of toegevoegde functies. Wederpartij kan de specificaties van tijd tot tijd bijwerken om eventuele materiële wijzigingen in de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost weer te geven." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het betreft een uitvraag naar een SaaS-oplossing. In geval van maatwerk zal opdrachtnemer in contact moeten treden met opdrachtgever om de impact te bepalen. In geval van standaardupdates/-releases zal opdrachtgever uiterlijk 10 werkdagen van te voren op de hoogte gesteld moeten worden middels een releasenote, waaruit de impact op het systeem blijkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
541

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 2F01.07

Vraag:

De eis vraagt om het instellen van start- en einddata op het niveau van individuele users, rollen en groepen binnen de applicatie. Aangezien de aangeboden oplossing uit meerdere componenten bestaat, adviseert Opdrachtnemer vanuit het oogpunt van beheerbaarheid en veiligheid (Joiner /Mover/Leaver-proces) om de toegangscyclus centraal te regelen (bijv. via SSO/IAM of één centrale gebruikersadministratie).

Het decentraal instellen van vervaldata op losse rollen en groepen binnen specifieke applicaties is foutgevoelig en niet marktconform voor SaaS-oplossingen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat een centrale inrichting, waarbij de toegang van de gebruiker tot de gehele oplossing (en daarmee zijn rollen/groepen) automatisch wordt beëindigd op de einddatum, volstaat om aan het doel van deze eis te voldoen?

Antwoord:

Zowel users, groepen en rollen moeten enabled en gedisabled kunnen worden. Wanneer je weet dat bepaalde user, groep of rol per specifieke datum active komt of komt te vervallen (disabled) is het wenselijk om dit van te voren kunnen instellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
542**Onderwerp:**

Arbit - 2022 83.2

Vraag:

Gaat u ermee akkoord om aan artikel 83.2 toe te voegen: 'maar in ieder geval tijdens kantooruren'.
Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan.
Contactmomenten worden in de SLA of DAP beschreven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
543**Onderwerp:**

Arbit - 2022 82

Vraag:

Moet Wederpartij dit interpreteren dat Opdrachtgever de mogelijkheid wil hebben om als aanvulling op Correctief Onderhoud ook aanvullende modules voor preventief onderhoud en Innovatief onderhoud kan aanschaffen?

Antwoord:

Dit moet u inderdaad zo interpreteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
544**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP 2F01.117

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om rapportages in CSV, Excel, TXT en PDF formaat. De standaardoplossing van Opdrachtnemer voorziet in PDF-export voor visuele rapportages (zoals dashboards) en het universele CSV-formaat voor data-exports. CSV is direct te openen in Excel en te verwerken als tekstbestand, waarmee de functionele behoefte wordt ingevuld. Vanuit beveiligingsoogpunt en data-integriteit adviseert opdrachtnemer om data-uitwisseling niet via handmatige downloads, maar via beveiligde API-koppelingen te laten verlopen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat het aanbieden van exports in PDF voor Dashboards en CSV voor grote rapportages, aangevuld met API-mogelijkheden voor data-ontsluiting, volstaat om aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

Vanuit architectuur is een koppeling met een intern Datawarehouse oplossing (DPMS) opgenomen. In DPMS worden rapportages en dashboards ontwikkeld en ontsloten naar de CIBG gebruikers. Voor de business volstaan PDF en CSV export als te downloaden bestandstypen vanuit het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
545**Onderwerp:**

Arbit - 2022 78

Vraag:

Kunt u toelichten wat deze testcriteria zijn? Gaat u ermee akkoord dat de testcriteria vooraf overeengekomen dienen te worden en uitgewerkt zullen worden in de Overeenkomst?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 70

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
546

Onderwerp:

Bijlage B Programma van Eisen CSP 3SP26

Vraag:

Opdrachtgever vraagt naar TIA-942 certificering. Opdrachtnemer biedt een SaaS-oplossing aan die wordt gehost bij een toonaangevende public cloud provider. Deze providers hanteren een modern architectuurprincipe ('Availability Zones') waarbij redundantie en beschikbaarheid worden geborgd door spreiding over fysiek gescheiden datacenters, in plaats van te focussen op de certificering van één individueel datacentergebouw volgens de TIA-942 norm.

Deze moderne architectuur biedt een beschikbaarheidsniveau dat de gevraagde Tier-3 norm overstijgt. Echter, deze providers certificeren hun individuele locaties doorgaans niet specifiek volgens TIA-942.

Kan de opdrachtgever bevestigen dat een hostingomgeving die gebruikmaakt van een dergelijke 'multi-availability zone' architectuur, en beschikt over internationaal erkende certificeringen zoals ISO 27001, SOC 1/2/3 en CSA STAR, als gelijkwaardig wordt beschouwd aan de gestelde TIA-942 eis?""

Antwoord:

Hier kunnen wij mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
547

Onderwerp:
Bijlage B Programma van Eisen CSP 3SP17

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij zelf voorziet in de benodigde archiefvoorziening en dat de levering hiervan geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze opdracht?

Antwoord:
Dit kunnen wij bevestigen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
548

Onderwerp:
Beschrijvend document Generiek

Vraag:
Op veel onderwerpen is de informatie niet toereikend om tot een aanbidding te komen. Kan het CIBG instemmen met een tweede vragenronde, danwel een alternatieve mogelijkheid geven om aanvullende vragen te stellen en deze te beantwoorden?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 1.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 feb 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

549

Arbit - 2022 77

Vraag:

Indien derden voor onderhoud toegang krijgen tot de de eigen ontwikkelde software van Wederpartij, zullen zij kennis (kunnen) nemen van de technologieën van Wederpartij. Dit artikel past niet bij dit type dienstverlening. Bent u bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij handhaven de bepaling, die alleen aan de orde is, als sprake is van een gebrek. Wij begrijpen uw bedrijfsbelang. Opdrachtgever zal dan ook slechts een beroep doen op dit beding na een zeer zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

550

Onderwerp:

Beschrijvend document Generiek

Vraag:

Leverancier voldoet doorgaans aan equivalente Internationale gelijkwaardige standaarden in plaats van de nationale Nederlandse standaarden, kan Opdrachtgever akkoord gaan met het voldoen aan de Internationale standaarden indien van toepassing?

Antwoord:

Daar kunnen wij mee akkoord gaan indien deze niet tegenstrijdig zijn met de Nederlandse standaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
551

Onderwerp:
Arbit - 2022 76.2

Vraag:

Gaat u akkoord met het vervangen van artikel 76.2 door de volgende tekst?: 'Alle in de Overeenkomst opgenomen opleverdata zijn schattingen. Wederpartij zal redelijke inspanningen leveren om ons aan die data te houden. De uitvoering van de diensten, het tijdschema en het bedrag van onze vergoedingen (inclusief ramingen) zijn stuk voor stuk afhankelijk van de nauwkeurigheid en volledigheid van de aannames in de opdrachtbevestiging en uw tijdige uitvoering van uw verplichtingen op grond van de Overeenkomst, inclusief Opdrachtgever's tijdige beslissingen en goedkeuringen in verband met de diensten, waarop Wederpartij mag vertrouwen'. Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dank voor uw voorstel, maar dit nemen wij niet over. Wel kunt u ervan uitgaan dat de malus-systeematiek in de SLA de primaire werkwijze beschrijft waarop Opdrachtgever met het niet halen van service levels omgaat. Het Burgerlijk wetboek en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur maken dat Opdrachtgever zorgvuldig te werk zal gaan, indien andere maatregelen naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk (dreigen te) worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
552

Onderwerp:
Arbit - 2022 73.2

Vraag:

Veelvoorkomende problemen worden vaak verholpen in Nieuwe versies, door nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Artikel 73.2 verplicht Opdrachtgever niet om de nieuwe versies van de standaardprogrammatuur systematisch te installeren, maar verplicht Wederpartij wel om niet up-to-date software te onderhouden. Artikel 73.2 ARBIT 2022 kan daarom niet als redelijk worden gezien. Wederpartij verzoekt om artikel 73.2 ARBIT 2022 als volgt te wijzigen: 'In relatie tot artikel 12.7 geldt dat Wederpartij de Prestatie gedurende de periode dat Opdrachtgever nog geen Nieuwe versies of laatste modellen van het Product heeft geïnstalleerd zal onderhouden, met dien verstande dat Opdrachtgever de Nieuwe versies of modellen van het Product binnen een redelijke termijn installeert.' Indien u niet akkoord gaat, waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 539.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
553**Onderwerp:**

Bijlage B programma van Eisen CSP 1E12.01

Vraag:

Voert CIBG heden ten dage al campagnes uit en welk product gebruikt het CIBG daarvoor op dit moment? Is vervanging daarvan aan de orde?

Antwoord:

Nee, dit betreft een nieuw proces welke nog geïmplementeerd moet worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
554**Onderwerp:**

Arbit - 2022 73.2

Vraag:

"De Ondersteuningsdiensten omvatten niet het onderzoek, het beheer of de oplossing van een netwerkstoring die zich voordoet buiten de door ons gebruikte hostinginfrastructuur, ongeacht of een dergelijke storing de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost onbruikbaar of niet beschikbaar maakt voor bepaalde bevoegde gebruikers. Wederpartij brengt Onderhoud, ondersteuning en andere diensten of activiteiten die worden verricht in verband met de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost afzonderlijk in rekening wanneer dergelijke diensten of activiteiten niet onder de nader overeen te komen ondersteuningsdiensten vallen en in geval van:

a. Gebreken of andere problemen die het gevolg zijn van het gebruik door u of door een bevoegde

gebruiker van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost in strijd met het contract of met enige wet- of regelgeving;

b. opzet of grove schuld van Opdrachtgever of een bevoegde gebruiker;

c. Gebreken of andere problemen die het gevolg zijn van het gebruik of de werking van software, hardware, infrastructuur, apparatuur of diensten van derden;

d. Gebreken of andere kwesties die verband houden met het misbruik van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost (bijvoorbeeld als gevolg van het feit dat een bevoegde gebruiker geen training heeft gehad in het gebruik van de gelicentieerde Software die door Wederpartij wordt gehost);

e. tijd die is besteed als gevolg van het niet verstrekken aan Wederpartij van alle beschikbare en redelijkerwijs gevraagde informatie (met inbegrip van, maar niet beperkt tot documentatie en gegevens) die nodig is voor het diagnosticeren, onderzoeken en oplossen van Incidenten of andere kwesties;

f. tijd die is besteed omdat Opdrachtgever haar verplichtingen uit hoofde van het contract niet volledig is nagekomen; of

g. de tijd die aan een Gebrek is besteed terwijl het Incident niet kan worden gereproduceerd. Bent u bereid dit aan artikel 73.2 toe te voegen? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Artikel 73 lid 2 van de ARBIT 2022 luidt als volgt; 73.2. De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product. Wij begrijpen in dit verband niet waar u in uw vraag op doelt als u het heeft over "de ondersteuningsdiensten". de vraag lijkt toe te zien op een beperking van de aansprakelijkheid en niet te zien op artikel 73 lid 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
555

Onderwerp:

Bijlage B programma van Eisen CSP 1E12.01

Vraag:

Hoeveel emails verwacht CIBG maximaal per dag uit te sturen? Kunnen dit er meer dan 5000 per dag zijn?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 553.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
556**Onderwerp:**

Arbit - 2022 71.3

Vraag:

Kunt u akkoord gaan met de toevoeging aan artikel 71.3 ARBIT 2022 'waar redelijkerwijs uitvoerbaar'. Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Artikel 71 lid 3 ARBIT 22 luidt als volgt: 71.3. Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 71.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt. Waar doelt uw vraag precies op? Voor zover de vraag ziet op het door u tijdig op de hoogte stellen van opdrachtgever, gaan wij daar niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
557**Onderwerp:**

Bijlage E Concept Service Level Agreement 2.2. Calamiteit en hersteltijd

Vraag:

Opdrachtgever vraagt een Restore Point Objective (RPO) van 4 uur en een Restore Time Objective (RTO) van 2 uur. Standaard biedt de leverancier disaster recovery via een gestandaardiseerd proces voor alle klanten, waarbij hoge beschikbaarheid prioriteit krijgt door services te onderhouden met een minimale N+1 redundantie. Het raamwerk is gebouwd rond twee primaire doelstellingen: een Recovery Point Objective (RPO) van 4 uur, die ervoor zorgt dat potentieel dataverlies beperkt blijft tot de meest recente vier uur aan transacties, en een Recovery Time Objective (RTO) van 12 uur om services volledig te herstellen. Kan opdrachtgever akkoord gaan

met wat de leverancier kan bieden?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met de het voorstel, dus RPO van 4 uur en RTO van 12 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
558

Onderwerp:

Arbit - 2022 71.2

Vraag:

Wederpartij zal zich in redelijkheid inspannen om dergelijke werkzaamheden uit te voeren op tijdstippen waarop weinig gebruik wordt gemaakt van de software die door Wederpartij wordt gehost. Indien dit niet mogelijk is, behoudt Wederpartij zich het recht voor om Onderhoud op elk tijdstip te kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met de toevoeging aan artikel 71.2 'met dien verstande dat Wederpartij zich het recht voorbehoudt dergelijk onderhoud op elk moment uit te voeren voor zover Wederpartij dat redelijkerwijs noodzakelijk acht'. Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Het arbeidsproces van Opdrachtgever mag niet door onderhoud worden onderbroken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
559

Onderwerp:

Arbit - 2022 53.3 en 53.4

Vraag:

Kunt u aangeven wat de relevantie van dit artikel in relatie tot de gevraagde diensten is? Wij zien onze arbeidsvoorwaarden als een intern bedrijfsvoeringsvraagstuk waarop opdrachtgevers geen directe invloed hebben. Bovendien is het wettelijk niet toegestaan inzage te geven in individuele afspraken die zijn gemaakt met werknemers, voor zover dat al de bedoeling is. Kunt u toelichten op welke arbeidsvoorwaardelijke afspraken u doelt? Is het verstrekken van een brief van de fiscus, waaruit blijkt dat wij aan onze verplichtingen voor de afdracht van sociale lasten voldoen, voldoende voor u? Of is de bepaling zo bedoeld, dat ook andere gegevens opgevraagd kunnen worden? Wet- en regelgeving zou aan een dergelijke verzoek van Opdrachtgever in de weg kunnen staan. Wij verzoeken u dan ook dit artikel niet van toepassing te verklaren. Kunt u hier mee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Het arbeidsproces van Opdrachtgever mag niet door onderhoud worden onderbroken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
560

Onderwerp:

Bijlage E Concept Service Level Agreement 2.1. Beschikbaarheid

Vraag:

Opdrachtgever vraagt 99,8% beschikbaarheid tijdens kantooruren per maand. Leverancier kan alleen beschikbaarheidsgarantie afgeven op kwartaalbasis. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Graag nadere uitleg waarom dit niet op maandbasis kan worden gemeten en gegarandeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

561

Onderwerp:

Arbit - 2022 43.2 en 43.3

Vraag:

"Wederpartij zal een eigen software licentie afgeven. Bij toegang kan de gebruiker inzicht krijgen in technologieën van Wederpartij. Wederpartij is van mening dat ook deze bepalingen veel te ruim zijn omschreven. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van derden partijen aan de Opdrachtgever worden toegekend. De artikelen 43.2 en 43.3 ARBIT 2022 zijn niet redelijk te achten. Gaat u daarom akkoord met het wijzigen van artikel 43.2 naar: ""Zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij mag Opdrachtgever (i) het recht op toegang tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet verkopen, overdragen, verhuren of in sublicentie geven (ii) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet beschikbaar stellen aan een derde die geen toegestane gelieerde entiteit of bevoegde gebruiker is, (iii) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet gebruiken voor het verlenen van diensten aan derden. Bovendien mag Opdrachtgever (i) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost niet gebruiken om schadelijk, inbreukmakend of onwettig materiaal te verzenden of op te slaan, (ii) de integriteit of prestaties van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost (met inbegrip van de daarin vervatte gegevens) verstoren of onderbreken, (iii) trachten onbevoegde toegang tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost of verwante systemen of netwerken te verkrijgen of mogelijk te maken, (iv) technische maatregelen verwijderen of omzeilen die door Wederpartij zijn genomen ter bescherming van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost of die zijn genomen met het oog op overeengekomen beperkingen ten aanzien van het recht om de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost te gebruiken, en (v) de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost reverse-engineeren of decompileren.

Door de toegang tot en het gebruik van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost krijgen Opdrachtgevers bevoegde gebruikers toegang tot de technologie van Wederpartij en tot software of gegevens die geheel of gedeeltelijk onder licenties van derden vallen of onder opensourcesoftwarelicenties. De licentievoorwaarden voor software van derden en/of opensourcesoftware die van toepassing zijn op deze toegang en dit gebruik zijn opgenomen in de functionele beschrijving van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost. Opdrachtgever dient zijn verplichtingen onder dergelijke licenties na te komen. Niets in het contract staat Wederpartij in de weg om te handelen in overeenstemming met toepasselijke licenties van derden of opensourcesoftwarelicenties. Opdrachtgever erkent dat voor de opensourcesoftware verschillende rechten en beperkingen gelden ten gunste van of opgelegd door de licentiegevers ervan en dat Opdrachtgever's gebruik van de opensourcesoftware onderworpen is aan al deze rechten en beperkingen.

Opdrachtgever erkent dat Wederpartij zich het recht voorbehoudt om Opdrachtgever's gebruik van de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost te controleren om na te gaan of Opdrachtgever zich houdt aan de voorwaarden van het contract. In het geval dat Opdrachtgever's toegang tot en gebruik van enige gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost de beperkingen in het contract te boven gaat, stemt Opdrachtgever er, onverminderd de rechten of rechtsmiddelen van Wederpartij, mee in om een bedrag te betalen dat gelijk is aan de vergoedingen die Wederpartij zouden hebben geheven (onder de op dat moment gebruikelijke zakelijke voorwaarden) indien u een licentie voor dergelijk overmatig gebruik zou hebben verkregen op de datum waarop dit gebruik is begonnen."" Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil een totale dienst uitvragen. Dit staat los van de software welke wordt

ingezet om deze dienst te kunnen leveren.

Er zal onderscheid moeten worden gemaakt tussen maatwerk en standaard programmatuur. Bij maatwerk zijn de artikelen 43.2 en 43.3 van toepassing zolang deze maatwerk programmatuur los kan gezien van de standaard programmatuur. Wanneer dit niet het geval is dan kunnen wij akkoord gaan met het voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
562

Onderwerp:

Arbit - 2022 30

Vraag:

Er kunnen omstandigheden zijn waardoor wij gedwongen zijn om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen omdat de uitvoering daarvan in strijd zou zijn met wet- en regelgeving en/of beroepsregels. Wederpartij maakt namelijk deel uit van een groep waartoe ook een accountantsorganisatie behoort, waardoor regels t.a.v. onafhankelijkheid op haar doorwerken. Bent u bereid om de volgende tekst aan artikel 30 toe te voegen? "Wederpartij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de uitvoering daarvan (gedeeltelijk) onwettig of anderszins onrechtmatig zou zijn, dan wel in strijd zou komen met de onafhankelijkheids- of beroepsregels."

Antwoord:

Nee, hiertoe zijn wij niet bereid

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

563 Bijlage B programma van Eisen CSP 3SP01

Vraag:

Data locatie en verwerking vindt plaats in de EER. In uitzonderingssituaties bijvoorbeeld bij het verlenen van ondersteuning bij hoge prioriteitsproblemen (wat normaal gesproken 24/7 volgens het around the globe model verleend wordt) kan het CIBG toestemming geven door toegang te verlenen voor een bepaalde tijd aan Support met een door het CIBG aangereikt user account en wachtwoord. In dit geval is bij het meekijken van een support medewerker buiten de EU, er sprake van data verwerking buiten de EER, onder controle van opdrachtgever. Wil het CIBG hiervoor een uitzondering maken?

Antwoord:

Op basis van het antwoord bij vraag 59, is 24/7 geen vereiste meer in de SLA. Verwerking buiten de EER is niet meer nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
564

Onderwerp:

Arbit - 2022 30.6

Vraag:

Wederpartij moet voor een langere periode licenties inkopen, medewerkers en middelen reserveren voor de Opdracht. Gezien de aard van de Opdracht is het niet redelijk dat de Overeenkomst met onmiddellijke ingang kan worden opgezegd zonder dat daarvoor een dringende reden aanwezig is. Ben u bereid deze bepaling buiten toepassing te verklaren of, als alternatief, om gezamenlijk een nader overeen te komen redelijke opzegtermijn overeen te komen en de daaraan gerelateerde afspraken, voorwaarden en kosten in een exit plan overeen te komen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

565

Onderwerp:

Bijlage B programma van Eisen CSP 3SP32

Vraag:

Het CIBG vraagt bij beveiligingsincidenten om dit binnen 4 uur te melden. Opdrachtnemer kan deze termijn van 4 uur pas in laten gaan na melding door Leverancier. Is dit akkoord voor opdrachtgever.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

566

Onderwerp:

Arbit - 2022 30.4

Vraag:

Indien de onrechtmatigheid niet volledig aan Wederpartij zou zijn toe te rekenen zou het niet redelijk zijn dat Wederpartij in het geheel geen vergoeding ontvangt voor door haar verrichte diensten. Wij stellen daarom voor om aan het einde van artikel 30.4 de volgende tekst toe te voegen: "die in verhouding staat tot de mate van toerekenbaarheid".

Antwoord:

Hiertoe zijn wij bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

567

Onderwerp:

Bijlage B programma van Eisen CSP A04.10, A04,12

Vraag:

Enerzijds wordt geschetst dat dit binnen scope is, anderzijds wordt integratie gevraagd. Kan CIBG aangeven wat de precieze requirement is. Indien met een bestaande oplossing gekoppeld dient te worden, kunt u dan aangeven welke dat is?

Antwoord:

Het betreft hier de identitymanager-applicatie van het CIBG, waarin alle medewerkers zijn opgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

568

Onderwerp:

Arbit - 2022 29.3

Vraag:

Op grond van contractuele afspraken met onze verzekeraar mogen wij derden (waaronder cliënten) geen informatie verstekken omtrent eerdere claims. Wel kunnen wij desgewenst een certificaat verstrekken waaruit blijkt dat wij genoegzaam verzekerd zijn en dat wij de verzekeringspremie hebben voldaan. Kunt u gelet op het voorgaande akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van de verplichting om 'mededeling te doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar' zoals vermeld in artikel 29.3 ARBIT-2022?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 213.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
569**Onderwerp:**

Bijlage B programma van Eisen CSP Knowledge Management

Vraag:

Eenzijds wordt geschetst dat dit binnen scope is, anderzijds wordt integratie gevraagd. Kan CIBG aangeven wat de precieze requirement is? Indien met een bestaande oplossing gekoppeld dient te worden, kunt u dan aangeven welke dat is?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 377

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
570**Onderwerp:**

Arbit - 2022 28.1

Vraag:

Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen: "voor zover dat niet is strijd is met enig wettelijke bepaling of beroeps- en gedragsregels." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hiertoe zijn wij niet bereid. Wettelijke bepalingen zijn leidend. Echter met de beroeps en gedrachtsregels kunnen wij niet akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
571**Onderwerp:**

Bijlage B programma van Eisen CSP 1B11.04

Vraag:

In deze requirement verwijst u naar een contactcenter applicatie waarnaartoe geëxporteerd dient te worden. Ons wordt door de vraagstelling niet duidelijk of de contactcenter applicatie een reeds bestaande applicatie is, een applicatie van een partner of klant of dat deze meegeleverd dient te worden met het platform ter vervanging van het bestaande platform. Kan opdrachtgever dit toelichten?

Antwoord:

Betreft een fout. Wens 1B11.04 wordt verwijderd uit bijlage B.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
572**Onderwerp:**

Arbit - 2022 26

Vraag:

Gezien de aard en voorwaarden verbonden aan de softwareoplossing(Saas) die wordt uitgevraagd kan niet onverkort worden ingestemd met de aansprakelijkheidsregeling in artikel 26 ARBIT 2022. De aansprakelijkheid geldt per aanspraak en niet voor de totale contractduur, indirecte schade is niet uitgesloten, enkel aansprakelijkheid voor wanprestatie is beperkt en niet voor onrechtmatige daad. Uit de toelichting op de ARBIT 2022 blijkt dat er ruimte is om van de maxima in artikel 26 af te wijken. Daarnaast is in paragraaf 3.9.1.1. van de Gids Proportionaliteit januari 2020 voorgeschreven dat bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is, in ieder geval acht dient te worden geslagen op de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Kunt derhalve akkoord gaan met het vervangen van de eerste volzin van de artikelen 26.1, 26.2 en 26.3 door de volgende marktconforme beperking van de aansprakelijkheid? ""Geen van de partijen is aansprakelijk voor nalatigheid, contractbreuk, onrechtmatige daad, onjuiste voorstelling van zaken

of anderszins, dan wel voor indirecte schade of gevolgschade, voor bijzondere schadevergoeding of schadevergoeding als gevolg van boete, voor verlies van winst, van data, van goodwill, van omzet, van inkomsten of van zakelijke kansen, of voor gemiste of verwachte besparingen. De totale cumulatieve aansprakelijkheid van Wederpartij voor verlies of schade geleden door Opdrachtgever en Opdrachtgever's gelieerde entiteiten onder of in verband met het contract, ongeacht of er sprake is van nalatigheid, contractbreuk, onrechtmatige daad, onjuiste voorstelling van zaken of anderszins, met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich voordoen in een periode van twaalf (12) maanden ingaande op de ingangsdatum van het contract, beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal de totale vergoedingen die door Opdrachtgever zijn betaald onder het contract in die periode van twaalf (12) maanden.

Wanneer Wederpartij uitdrukkelijk in de opdrachtbevestiging is overeengekomen dat er meer dan één begunstigde van de Diensten is, is de beperking van onze totale aansprakelijkheid in dit Contract van toepassing op al deze begunstigten tezamen en wordeze gelijkelijk over hen verdeeld. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat geen van deze begunstigten de geldigheid, werking of afdwingbaarheid van dit artikel zal betwisten of aanvechten op grond van het feit dat een dergelijke verdeling niet is overeengekomen of op grond van het feit dat het overeengekomen aandeel van het limietbedrag dat aldus aan een begunstigde is toegewezen, onredelijk laag is. Voor zover wettelijk toegestaan zal Opdrachtgever ervoor zorgen dat elke actie, claim of procedure door een begunstigde met betrekking tot deze opdrachtbevestiging en de Diensten of een deel daarvan door Opdrachtgever alleen namens die begunstigde tegen Wederpartij wordt ondernomen. Opdrachtgever zal Wederpartij schadeloos stellen voor alle schade of aansprakelijkheden (met inbegrip van juridische kosten) die een groepsmaatschappij van Wederpartij oploopt als gevolg van het niet naleven door Opdrachtgever of een begunstigde en/of in verband met een claim van een derde (met inbegrip van een begunstigde) met betrekking tot de Diensten en/of de toegang tot en het gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost.

De in deze artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover de aansprakelijkheid voortvloeit uit opzet of bewuste roekeloosheid.

Klachten over niet-nakoming van de Dienstverlening dient u tijdig te melden. Geen enkele vordering, ongeacht de vorm daarvan, met betrekking tot het Contract of de Diensten, kan door een partij worden ingesteld nadat twee jaar verstreken is na het tijdstip waarop de oorzaak van de vordering volgens toepasselijk recht is ontstaan."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 82, 83 en 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

573

Onderwerp:

Bijlage B programma van Eisen CSP Algemeen

Vraag:

CIBG heeft dubbele vragen gesteld, (1CSP01.02, 1CSP01.04, 1CSP01.06, 1CSP01.07, 1CSP01.12, 1CSP01.23, 1CSP01.26, 1CSP01.27, 1CSP01.29, 1CSP01.30, 1CSP01.31, 1CSP01.49, 1CSP01.50, 1CSP01.53, 1CSP01.54, 1A04.09, 1A04.11, 1S06.25, 1S06.26, 1S06.27, 1S06.28) gaat het CIBG deze vragen ontdebellen? Anders komt er op deze requirements veel nadruk.

Antwoord:

Deze vragen betreffen verschillende stappen binnen het uitvoeringsproces. Wij zien geen tegenstrijdigheden en behouden deze eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
574

Onderwerp:

Arbit - 2022 25

Vraag:

Kan Opdrachtgever akkoord gaan met dat Opdrachtgever zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen [...] een mededeling stuurt als reactie op de melding van Wederpartij en kan u bevestigen dat indien Wederpartij op deze mededeling moet wachten dit voor extra vertraging kan zorgen die niet toerekenbaar is aan Wederpartij en waarvoor Wederpartij niet aansprakelijk gesteld kan worden? Gaat u er tevens mee akkoord dat afgezien van de verplichting van een partij om de in de opdrachtbevestiging vermelde vergoedingen te betalen, is geen van beide partijen aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering of schending van het contract ten gevolge van gebeurtenissen, oorzaken of omstandigheden die redelijkerwijs buiten de macht van een van beide partijen vallen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De afleveringen van de Prestatie worden opgenomen in het Plan van Aanpak. Vertragingen anders dan dit veroorzaakt wordt door de Opdrachtgever worden net geaccepteerd. Ook wanneer oorzaken of omstandigheden buiten de macht van een van beide partijen vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
575

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen E-mailcampagne

Vraag:

Welke gebruikersgroep heeft toegang nodig tot de (email) campagne functionaliteit? Hoeveel gebruikers zitten er in deze groep?

Antwoord:

Zie antwoord 553.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
576

Onderwerp:

Arbit - 2022 23.1

Vraag:

De medewerkers die aan de Opdracht werken kunnen ook in dienst zijn van één van de Nederlandse groepsmaatschappijen van Wederpartij. Kunt u vooraf instemmen met het inschakelen van medewerkers van deze groepsmaatschappijen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 335.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
577

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen 1K08.12

Vraag:

Wat is de context voor de wens tot toegang tot een offline kennisbank, aangezien een dergelijke vereiste afwijkt van gangbare cloud-architecturen.

Antwoord:

Wens 1k08.12 wordt verwijderd uit PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
578

Onderwerp:

Arbit - 2022 19.-10

Vraag:

Gaat u akkoord met het toevoegen van de volgende bepaling aan artikel 19.8?: "Wederpartij kan de rechten van Opdrachtgever en die van de bevoegde gebruikers op toegang tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost opschorten indien Wederpartij redelijkerwijs van oordeel is dat u een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst schendt. Wederpartij zal Opdrachtgever onverwijld op de hoogte stellen van een dergelijke opschorting. In het geval van een opschorting zoals hierboven beschreven waarvan de oorzaak redelijkerwijs kan worden verholpen, zal Wederpartij Opdrachtgever informeren over de acties die Opdrachtgever moet ondernemen om weer toegang te krijgen tot de gelicentieerde software die door Wederpartij wordt gehost. Indien Opdrachtgever deze acties niet binnen een redelijke termijn onderneemt, kan Wederpartij de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging. Een opschorting ontslaat Opdrachtgever niet van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst". Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
579**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van eisen 1K08.03

Vraag:

Graag ontvangen wij een nadere toelichting op deze use case, inclusief context, aannames en beoogde uitkomsten.

Antwoord:

Zodat de gebruiker snel kennisartikelen kan vinden en er een "top 10" ontstaat wanneer een kennisbank niet "slim" is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
580**Onderwerp:**

Arbit - 2022 19.9

Vraag:

Dit is een ver-strekkende bepaling. Wederpartij zal Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging te informeren. Tevens is het niet redelijk deze kosten door Wederpartij te laten dragen. Ben u bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Of 'Wederpartij verleent alle noodzakelijke medewerking aan het tijdig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n). Partijen dragen elk de door henzelf in verband met de melding aan toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n) te maken kosten' te verwijderen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee daartoe zijn wij niet bereid. Wij vinden het redelijk dat elke partij haar eigen kosten draagt

teneinde medewerking te verlenen aan toezichthoudende autoriteiten. Verder vinden wij het ook redelijk dat u medewerking verleent aangezien u zorg dient te dragen voor een niveau van Informatiebeveiliging dat van een redelijk handelend en bekwame IT-leverancier mag worden verwacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
581

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen 1R07.03

Vraag:

Moet het mogelijk zijn om binnen een rapportview een datamodel te configureren (incl. joins /relaties tussen datasets zoals interacties, agents/queues, CRM/cases, WFM/QA), of is het acceptabel dat we deze relaties leggen in jullie BI/datawarehouse op basis van exports/analytics data?

Antwoord:

Ja idealiter is dit mogelijk binnen het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
582

Onderwerp:

Arbit - 2022 19.7

Vraag:

Kunt u akkoord gaan dat Opdrachtgever ervoor zal zorgen dat alle bevoegde gebruikers zich houden aan de bepalingen van het contract voor wat betreft het gebruik van de software die door

Wederpartij wordt gehost en Opdrachtgever aansprakelijk is voor het handelen of nalaten van deze personen als ware het haar eigen handelen of nalaten? Opdrachtgever is verantwoordelijk voor dat bevoegde gebruikers hun gebruikersnaam en wachtwoord voor toegangsdoeleinden geheim houden en dat slechts één iemand toegang heeft tot het account met die gebruikersnaam en dat wachtwoord. Wanneer Wederpartij de toegang tot uw bevoegde gebruikers moeten beheren, voorziet Opdrachtgever Wederpartij van de gebruikersgegevens en alle andere informatie die Wederpartij nodig heeft om deze gebruikers toegang te kunnen verlenen. Indien Wederpartij Opdrachtgever een beheerdersaccount verstrekt om de toegang tot uw bevoegde gebruikers te beheren, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor al het handelen en nalaten dat onder het beheerdersaccount plaatsvindt. Opdrachtgever moet al het redelijke doen om ongeoorloofde toegang tot of gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost te voorkomen en Opdrachtgever moet Wederpartij onmiddellijk op de hoogte stellen van mogelijk of daadwerkelijk misbruik van (a) gebruikersaccounts of authenticatiegegevens; en (b) elk ander veiligheidsincident met betrekking tot, of dat van invloed kan zijn op, de software die door Wederpartij wordt gehost." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hier kunnen wij mee instemmen.

Uiteraard is dit ook een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dat de informatiebeveiliging op orde is en dat de autorisatie op orde is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
583

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Hoeveel gebruikers van het platform hebben dezelfde toegang nodig tot de vereiste functionaliteiten (voice, digitale kanalen, WFM)?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 171.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

584

Onderwerp:

Arbit - 2022 18.1

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met artikel 18.1. Ben u bereid om artikel 18.1 te aanvullen met: "Opdrachtgever verkrijgt alle toestemmingen en machtigingen die vereist zijn voor het rechtmatig hosten, gebruiken en anderszins verwerken van door Wederpartij gehoste Opdrachtgever Data door ons met behulp van de software die door Wederpartij wordt gehost. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdigheid, juistheid, rechtmatigheid, kwaliteit en volledigheid van de Opdrachtgever Data en het gebruik door Opdrachtgever bevoegde gebruikers van door Wederpartij gehoste Opdrachtgever Data. Wederpartij heeft geen enkele verplichting om de juistheid, kwaliteit of volledigheid van de Opdrachtgever Data te controleren of te garanderen met het oog op de verlening van de werkzaamheden. Opdrachtgever stemt ermee in dat Wederpartij door Wederpartij gehoste Opdrachtgever Data kunnen extraheren voor aggregatie op geanonimiseerde basis met gegevens van andere klanten/entiteiten en dat dergelijke geaggregeerde en geanonimiseerde Opdrachtgever data door ons en andere entiteiten van Wederpartij zowel tijdens als na de levering van de werkzaamheden en Prestatie kunnen worden gebruikt om inzichten te verwerven, nieuwe diensten te ontwikkelen en om onze diensten die aan Opdrachtgever en aan andere klanten van tijd tot tijd ter beschikking worden gesteld, te beoordelen en te verbeteren. Wederpartij kan in verband met de uitvoering van de diensten algemene kennis, ervaring, knowhow, vaardigheden en ideeën ontwikkelen die door haar medewerkers worden onthouden. Elke entiteit van Wederpartij mag gebruikmaken van deze algemene kennis, ervaring, knowhow, vaardigheden en ideeën. Opdrachtgever stemt ermee in dat Wederpartij van Opdrachtgever of - op verzoek van Opdrachtgever - van een derde ontvangen informatie mag gebruiken in het kader van onderzoek en advies, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, benchmarking en dat Wederpartij dergelijke informatie voor ditzelfde gebruik mag bekendmaken aan andere entiteiten van Wederpartij, steeds op voorwaarde dat de informatie wordt geanonimiseerd en deugdelijk van persoonlijke informatie wordt ontdaan." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
585

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Wat zijn de werktijden en eventuele shiftpatronen van de KCC medewerkers?

Antwoord:

Op dit moment hanteren wij de bereikbaarheidstijden van maandag t/m vrijdag tussen 08:30 - 17:00 uur voor live interactie. Casemanagement wordt buiten deze kaders uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
586

Onderwerp:
Arbit - 2022 17.5

Vraag:

Wij kunnen de boetebepaling in artikel 17.5 ARBIT-2022 niet aanvaarden. De boete is niet gemaximeerd en is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er sprake is van schenden van de geheimhoudingsverplichtingen. Bovendien is het overeenkomen van een boete niet noodzakelijk omdat in de ARBIT-2022 en de wet bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van de plicht tot vergoeding van schade in geval van schending van verplichtingen uit de overeenkomst. Wij stellen daarom voor om artikel 17.5 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 80.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
587**Onderwerp:**

Bijschrijvend document pagina 10

Vraag:

In het beschrijvend document geeft u aan dat het CIBG voorkeur heeft voor het afnemen van concurrent licenties. Waar is deze voorkeur op gebaseerd? En staat het CIBG open voor een nadere analyse om de best mogelijke licentie "fit" te bepalen voor licenties per gebruiker (userbased)?

Antwoord:

De voorkeur gaat uit naar concurrent users, omdat sommige gebruikers sporadisch werken met het platform. Daarbij staan wij open voor een best mogelijke licentie fit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
588**Onderwerp:**

Arbit - 2022 17.4

Vraag:

Wij zijn wettelijk verplicht een dossier aan te houden met betrekking tot onze dienstverlening. Derhalve zullen wij over een kopie van alle gegevens en bescheiden dienen te blijven beschikken. Wij stellen daarom voor om aanvullend de volgende tekst op te nemen. "Artikel 17.4 ARBIT-2022 laat onverlet dat het Wederpartij is toegestaan om ter zake van de Opdracht een dossier aan te houden en ook na afloop van de Opdracht aan te blijven houden, met daarin kopieën van relevante stukken. Wederpartij zal zijn dossier bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen inzake bewaartermijnen en/of interne risk en compliance regels. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van zijn dossier te waarborgen."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 88.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
589

Onderwerp:

Arbit - 2022 17.3

Vraag:

Uit de tekst blijkt niet op welke wijze Opdrachtgever toezicht wil uitoefenen. Kunt u toelichten wat er wordt bedoeld met dit toezicht? Kunt u tevens bevestigen dat dit toezicht niet inhoudt dat Opdrachtgever toegang wenst tot de kantoorlocaties van Wederpartij? Indien het wel de bedoeling is om ter plekke een audit te kunnen uitvoeren, zou u dan aan artikel 17.3 willen toevoegen dat:

- de audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde partij;
- gezien geheimhoudingsafspraken met derden, geen toegang wordt gegeven tot (digitale) systemen, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie;
- de audit de bedrijfsvoering van Wederpartij zo min mogelijk belemmert;
- de interne huisregels van Wederpartij worden nageleefd;
- er strikte geheimhouding wordt betracht t.a.v. alle informatie waarvan kennis wordt genomen;
- de kosten voor de audit voor rekening komen van Opdrachtgever. Zie ook onze aanvullende vragen tav audit rechten bij de Concept Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst.

Antwoord:

Hier kunnen wij mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
590

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Welke uitgangspunten hanteert de organisatie bij het aangaan van licentie-commitments in relatie tot flexibiliteit, schaalbaarheid en kostenbeheersing?

Antwoord:

CIBG hanteert bij het aangaan van licentie-commitments de volgende uitgangspunten:

* Flexibiliteit: Licenties worden waar mogelijk modulair en contractueel flexibel ingericht, zodat eenvoudig kan worden opgeschaald of afgeschaald bij veranderende bedrijfsbehoeften.

* Schaalbaarheid: De licentiestructuur sluit aan op verwachte groei en fluctuaties in gebruik. Oplossingen worden geselecteerd op hun vermogen om zowel horizontaal als verticaal mee te schalen zonder disproportionele kostenstijgingen.

* Kostenbeheersing: Er wordt gestuurd op transparante prijsmodellen, voorspelbare kosten en een duidelijke relatie tussen gebruik en kosten. Periodieke evaluaties van licentiegebruik en -effectiviteit maken integraal onderdeel uit van het SLM overleggen, met als doel optimalisatie en het voorkomen van over- of onder licensering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
591

Onderwerp:

Arbit - 2022 17.1

Vraag:

Gaat u ermee akkoord om de gevallen waarin bekendmaking geoorloofd is, uit te breiden met de volgende bepaling?: In aanvulling op artikel 17.1 is het Wederpartij toegestaan informatie te delen indien een rechtbank, het Openbaar Ministerie, overheidsinstanties of toezichthouders toegang vragen tot de informatie, mits Wederpartij voor zover wettelijk toegestaan en redelijkerwijze mogelijk, Opdrachtgever daarvan op de hoogte brengt.

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
592

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Arbit - 2022 16

Vraag:

Wij geven geen bankgaranties af en er worden voor deze opdracht geen voorschotbetalingen gevraagd. Kunt u ermee instemmen om geheel artikel 16 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Ja, hier kunnen wij mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
593

Onderwerp:

Arbit - 2022 15.5

Vraag:

Het is onredelijk dat Opdrachtgever wel de bevoegdheid heeft betaling op te schorten, maar Wederpartij niet de bevoegdheid heeft de werkzaamheden (tijdelijk) te staken. Dit zou ertoe kunnen leiden dat Wederpartij gedwongen wordt werkzaamheden te continueren terwijl daar geen betaling tegenover staat. Wij verzoeken u artikel 15.5 te verwijderen zodat er teruggevallen wordt op de wettelijke bepalingen omtrent opschorting.

Antwoord:

Nee, wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde verwijdering van het artikel.

Wij zijn het met u eens dat het bepaalde situaties in strijd met redelijkheid en billijkheid of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zou kunnen zijn, om op deze bepaling een beroep te doen. Die afweging wordt uiteraard gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

594

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 11

Vraag:

Op welk technisch platform is de Mijn Omgeving gerealiseerd en welke functionaliteiten ondersteunt de 'Mijn Omgeving'?

Antwoord:

De mijn omgeving is een theoretisch klanten loket waar interactie tussen KCC en de klant kan plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

595

Onderwerp:

Arbit - 2022 15.3 en 15.4

Vraag:

Uiteraard willen wij medewerking verlenen en wij zullen ook alle benodigde gegevens verstrekken die nodig is om de juistheid van de factuur te controleren. Een auditrecht bij ons ten kantore is echter niet noodzakelijk voor het gestelde doel. Bent u gelet op het voorgaande bereid om artikel 15.3 buiten toepassing te verklaren? Indien u daartoe niet bereid bent, kunt u dan rekening houden met de volgende eisen en de bepaling in lijn daarmee aanpassen?

- de te verrichten audit wordt tijdig aangekondigd en wordt vooraf zoveel mogelijk afgestemd met Opdrachtnemer;
- dat gezien de geheimhoudingsafspraken met derden, geen toegang wordt gegeven tot de (digitale) systemen, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie;
- er strikte geheimhouding wordt betracht t.a.v. alle informatie waarvan kennis wordt genomen;
- de audit de bedrijfsvoering van Wederpartij zo min mogelijk belemmert;
- de interne huisregels van Wederpartij in acht worden genomen;
- de kosten van de audit komen alleen voor rekening van Wederpartij indien er sprake is van een wezenlijke afwijking in factuurbedragen.

Antwoord:

Hier kunnen wij mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
596

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Workforce management

Vraag:

Moeten wij bij het ontwerp uitgaan van één centrale workforce#managementbron die de beschikbaarheid van medewerkers en locaties beheert voor alle kanalen (telefoon, chat, e#mail én balie/face#to#face), of is de WFM#functionaliteit uitsluitend gericht op het contact centre en worden fysieke locatie#agenda's en capaciteiten als separaat systeem beheerd?

Antwoord:

Verwacht wordt dat de WFM module de beschikbaarheid van de KCC medewerkers en bijhorende kanalen van het KCC beheert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
597

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Workforce management

Vraag:

In de requirements over de afspraken wordt verwezen naar beschikbaarheid van medewerkers, locaties en een koppeling met een workforce#managementapplicatie. Graag ontvangen wij een

clarificatie van de scope voor WFM.

Antwoord:

Het CIBG vraag de WFM module uit als onderdeel van het CSP, primair gericht op de KCC activiteiten (zie antwoord vraag 596)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
598

Onderwerp:

Arbit - 2022 15.2

Vraag:

Bent u bereid om aan artikel 15.2 de de volgende zinssnede toe te voegen: "Tevens heeft Wederpartij het recht de levering van de Prestatie of delen daarvan op te schorten of te beëindigen indien na 30 dagen nog geen betaling is ontvangen. Indien Opdrachtgever een factuur betwist, dient Opdrachtgever Wederpartij daarvan binnen 7 dagen na ontvangst op de hoogte te brengen en het niet-betwiste deel van die factuur op de vervaldag te hebben betaald. Opdrachtgever zal Wederpartij schadeloos stellen voor alle redelijke kosten die zijn gemaakt bij het uitvoeren van de werkzaamheden en Prestatie (inclusief alle redelijke reis-, maaltijd-, verblijf- en kilometervergoedingen), die aanvullend zullen worden gefactureerd." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, wij zijn niet bereid artikel 15.2 uit te breiden met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

599	Beschrijvend document pagina 7 Vraag: De data migratie van bestaande data naar het nieuwe systeem wordt kort genoemd. Kunnen we ervan uitgaan dat het CIBG datacleansing, mapping en de creatie van testdata borgt? Antwoord: Er zal geen data gemigreerd worden. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 600	Onderwerp: Arbit - 2022 15 Vraag: Wederpartij maakt gebruik van software die door Wederpartij wordt gehost. Bent u bereid om een extra lid toe te voegen aan artikel 15? "De abonnementskosten die verschuldigd zijn voor de toegang tot en het gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost en de ondersteunende diensten worden gespecificeerd in de opdrachtbevestiging. Abonnementskosten worden vooraf gefactureerd zoals uiteengezet in de opdrachtbevestiging en worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig het prijsindexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek voor zakelijke en ICT-dienstverlening (6202). Wederpartij behoudt zich het recht voor om de abonnementskosten te verhogen na het verstrijken van de termijn waarvoor Opdrachtgever zich heeft geabonneerd en elke daaropvolgende verlengingstermijn" Zo nee, waarom niet? Antwoord: Zie antwoord op vraag 19. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
601

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 7

Vraag:

De data migratie van bestaande data naar het nieuwe systeem wordt kort genoemd. Afhankelijk van de volumes en complexiteit van de data kan dit een aanzienlijk onderdeel van de implementatie worden. Welke (verwachte) volumes en datakwaliteitsregels gelden voor migratie van bestaande klantdata?

Antwoord:

Er zal geen data gemigreerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
602

Onderwerp:

Arbit - 2022 12.3 t/m 12.7

Vraag:

Gezien de aard en voorwaarden verbonden aan de softwareoplossing kan niet worden ingestemd met hetgeen bepaald is in artikel 12.3 t/m 12.7 ARBIT 2022. Kan Opdrachtgever daarom akkoord gaan met het vervangen van artikel 12.3 t/m 12.7 door de volgende tekst: "Wederpartij garandeert niet dat (i) Opdrachtgever's gebruik of het gebruik door een van Opdrachtgever's bevoegde gebruikers van de software die door Wederpartij wordt gehost ononderbroken of foutloos zal zijn. In het bijzonder is Wederpartij niet verantwoordelijk voor storingen in de dienstverlening die het gevolg zijn van oorzaken waarover Wederpartij geen controle heeft, waaronder netwerkstoringen; en/of (ii) de software die door Wederpartij wordt gehost of output aan Opdrachtgevers eisen zal voldoen. De software die door Wederpartij wordt gehost en alle output, inclusief output die wordt gegenereerd via machine-learning- of kunstmatige-intelligentie-elementen in de software die door Wederpartij wordt gehost, worden geleverd op 'as-is'-basis zonder enige garantie. Enig vertrouwen dat Opdrachtgever stelt op output geschiedt op Opdrachtgevers eigen risico. Onder voorbehoud van bovenstaande, zal de software die door Wederpartij wordt gehost in overwegende mate voldoen aan de functionele beschrijving. Op voorwaarde dat Opdrachtgever Wederpartij tijdig schriftelijk op de hoogte stelt van een gebrek, inclusief een redelijke beschrijving van de aard van een dergelijk gebrek, en op voorwaarde dat het gebrek gereproduceerd kan worden, zullen wij als enige remedie onze redelijke inspanningen aanwenden om een dergelijk gebrek te verhelpen. Behoudens de garanties, verklaringen, voorwaarden en verplichtingen die uitdrukkelijk in het contract zijn vermeld, wijst Wederpartij alle garanties, verklaringen, voorwaarden en verplichtingen, hetzij uitdrukkelijk hetzij impliciet, met inbegrip van garanties voor een

bevredigende kwaliteit en geschiktheid voor een bepaald doel, van de hand." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgesteld verwijdering van het artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
603

Onderwerp:

Arbit - 2022 11.6

Vraag:

Kunt u na artikel 11.5 de volgende bepaling toevoegen: "De Prestatie(s) word(t)(en) in ieder geval geacht te zijn geaccepteerd zodra de Opdrachtgever daarvan voor het eerste bedrijfsmatig gebruik maakt, indien dit eerder plaatsvindt dan Acceptatie." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij gaan uw voorstel niet toevoegen aan dit artikel. Pas na acceptatie zal Opdrachtgever bedrijfsmatig gebruik maken van de Prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
604

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Functioneel 2F01.66

Vraag:

Sommige gegevens die vanuit andere systemen gesynchroniseerd worden moeten read#only zijn

omdat er één bronsysteem/master is. Tegelijkertijd hebben klanten recht op rectificatie (zie 1S06.31). Hoe werken deze requirements samen voor relevante data#objecten zoals klantdata?

Antwoord:

De data die read-only is en afkomstig is uit de master-data dient niet aangepast te kunnen worden. Additionele informatie als emailadres, telefoonnummer of andere nader te bepalen credentials die in het CSP worden opgeslagen, moeten aanpasbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
605

Onderwerp:

Arbit - 2022 11

Vraag:

Inschrijver stelt voor dat partijen de toepasselijke acceptatieprocedures, acceptatiecriteria, tijdslijnen voor acceptatie etc nader overeenkomen in het Plan van Aanpak. Hierbij wordt Acceptatie geïnterpreteerd als de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie op basis van de door partijen vooraf overeengekomen acceptatiecriteria en worden Gebreken als genoemd in artikel 11.6 geïnterpreteerd als het inhoudelijk niet voldoen van (onderdelen van) de Prestatie aan een of meer door partijen vooraf overeengekomen acceptatiecriteria. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De opdrachtgever gaat niet akkoord met dit voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
606

Onderwerp:
Bijlage B Programma van eisen Koppeling

Vraag:

In meerdere features wordt gewezen op het synchroniseren van klant data met andere systemen. Bestaat er een MDM/golden#record#laag? Indien ja, hoe is deze ingericht?

Antwoord:

Veel databronnen en verwerking zijn wettelijk gekoppeld aan bestaande diensten en hier zal oplossing de KCC medewerker naar de juiste CIBG dienst redirecten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
607

Onderwerp:
Arbit - 2022 8.5, 8.6, 8.7

Vraag:

Gezien de aard en voorwaarden verbonden aan de softwareoplossing (Saas) die wordt uitgevraagd kan niet onverkort worden ingestemd met de vrijwaring in artikel 8.5 ARBIT 2022. Kunt u instemmen met het vervangen van de artikelen 8.5, 8.6 en 8.7 ARBIT 2022 met de volgende bepaling?: "Opdrachtgever dient Wederpartij onmiddellijk op de hoogte te stellen wanneer Opdrachtgever kennis heeft genomen van een vordering dat de software die door Wederpartij wordt gehost of onderdelen daarvan inbreuk maken op het auteursrecht, databankrechten, handelsgeheimen of handelsmerken van een derde partij. Opdrachtgever machtigt Wederpartij om onderhandelingen te voeren en te procederen om een dergelijke vordering te schikken door alle redelijkerwijs gevraagde assistentie te verlenen en Opdrachtgever mag geen enkele bekentenis of verklaring afleggen met betrekking tot een dergelijke vordering zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij. Indien wordt beweerd dat de software die door Wederpartij wordt gehost of onderdelen daarvan inbreuk maken op het auteursrecht, octrooirecht, databankrecht, handelsgeheimen of handelsmerk van een derde, kan Wederpartij, naar eigen goeddunken en als enige remedie, een van de volgende stappen ondernemen: (i) redelijke pogingen om het recht voor Opdrachtgever te verwerven om de elementen van de software die door Wederpartij wordt gehost die inbreuk zouden maken, te blijven gebruiken, (ii) de elementen van de software die door Wederpartij wordt gehost die inbreuk zouden maken, wijzigen, verwijderen of vervangen om de inbreuk te voorkomen of (iii) de toegang tot de elementen van de software die door Wederpartij wordt gehost die inbreuk zouden maken, beëindigen en zes maanden abonnementsgeld terugbetalen dat verschuldigd is voor de toegang tot en het gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost. De verplichtingen in dit artikel 8.5 vormen Opdrachtgever's enige remedie en onze volledige aansprakelijkheid met betrekking tot eventuele inbreukvorderingen die worden ingediend met betrekking tot de software die door Wederpartij wordt gehost. Wederpartij is niet aansprakelijk en heeft geen verplichtingen

onder dit artikel indien Opdrachtgever haar verplichtingen uit hoofde van dit artikel niet volledig is nagekomen, indien de inbreukvordering betrekking heeft op alle informatie, bestanden en data, inclusief databases, die eigendom zijn van of beheerd worden door Opdrachtgever en die aan Wederpartij worden verstrekt in verband met de opdrachtbevestiging of indien Opdrachtgever in strijd met de bepalingen van het contract toegang heeft verkregen tot en gebruik heeft gemaakt van de alle informatie, bestanden en data, inclusief databases, die eigendom zijn van of beheerd worden door Opdrachtgever en die aan Wederpartij worden verstrekt in verband met de opdrachtbevestiging of indien Opdrachtgever in strijd met de bepalingen van het contract toegang heeft verkregen tot en gebruik heeft gemaakt van de software die door Wederpartij wordt gehost.

Antwoord:

Wij nemen uw voorstel niet over. De vrijwaring zal (als u als Opdrachtnemer geen rechten van derden schendt) moeten uitmonden in een afwijzing van de vordering van de derde. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer door zorgvuldig te handelen zijn risico's op aansprakelijkheid jegens derden kan beheersen. Ten aanzien van art 8 lid 6 merken wij nog op dat deze bepaling in zijn werking wordt begrensd door wat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid mag worden gevergd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
608

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling

Vraag:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling In meerdere features wordt gewezen op het synchroniseren van klant data met andere systemen. Wat is het master#systeem voor klantdata op dit moment, en wat zal de master na oplevering van Pulse zijn?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 386.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
609

Onderwerp:

Arbit - 2022 8.4

Vraag:

Omdat de software die door Wederpartij ingezet wordt in eigendom toebehoort aan Wederpartij, kunnen wij er niet mee akkoord gaan om afstand te doen van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet. Bent u daarom bereid om artikel 8.4 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Nee, wij zijn niet bereid artikel 8.4 ARBIT 2022 buiten toepassing te verklaren.

Artikel 8.4 ARBIT 2022 is juist bedoeld om te voorkomen dat persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1 sub a t/m c Auteurswet het overeengekomen gebruik, beheer en eventuele wijziging van de SaaS-applicatie of de resultaten daarvan kunnen belemmeren. Dat de SaaS-applicatie eigendom blijft van Wederpartij, is daarbij niet relevant, nu artikel 8.4 geen overdracht van auteursrechten inhoudt maar uitsluitend waarborgt dat persoonlijkheidsrechten niet tegen de opdrachtgever worden ingeroepen.

Om die reden blijft artikel 8.4 ARBIT 2022 onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
610

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Koppeling

Vraag:

Is er een bestaand integratieplatform/ESB waarop externe diensten — en specifiek Pulse via een uniforme connector/protocol/contract — kunnen aansluiten?

Antwoord:

Ja het CIBG koppelvlak is het integratie platform om diensten met elkaar te koppelen. Zie ook het High Level Solution diagram (Bijlage G) de externe API gateway.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

611

Onderwerp:

Arbit - 2022 8.3

Vraag:

Volgens art. 8.3 ARBIT wordt er bij verschil van mening over intellectuele eigendomsrechten vanuit gegaan dat deze bij Opdrachtgever berusten. Dit is naar onze mening niet redelijk. Bent u bereid om dit artikel te vervangen door een bepaling waarin staat dat partijen bij een verschil van mening in overleg zullen treden om tot een acceptabele oplossing te komen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit artikel wordt niet van toepassing verklaart. De concept Overeenkomst wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

612

Onderwerp:

Bijlage B Programma van eisen Klanttevredenheid 1K09.23

Vraag:

Bijlage B Programma van eisen Klanttevredenheid 1K09.23 Indien moet worden geïntegreerd met een bestaand systeem: Met welke technologie is het systeem gebouwd en welke integratietypes (API/events/batch) zijn er mogelijk?

Antwoord:

Het CIBG koppelvlak is het integratie platform om diensten met elkaar te koppelen. Zie ook het High Level Solution diagram (Bijlage G) de externe API gateway.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
613**Onderwerp:**

Arbit - 2022 8.1 en 8.2

Vraag:

Gezien de aard en voorwaarden verbonden aan de softwareoplossing (Saas) kan niet worden ingestemd met hetgeen bepaald in artikel 8 ARBIT 2022. Dat is ook niet gebruikelijk en ook niet werkbaar binnen onze branche. Bovendien is in artikel 3.9.1.2. van de Gids Proportionaliteit januari 2020 bepaald dat men kan volstaan met een uitgebreid gebruiksrecht in plaats van de overdracht van het intellectuele eigendom. Inherent aan het aanbieden van een softwareoplossing op basis van Saas is dat het eigendom niet overgaat, maar dat slechts een gebruiksrecht wordt verleend op de softwareoplossing. Om die reden kunnen wij niet akkoord gaan met het ingenoemde artikel 8.1 en 8.2 voor wat betreft de softwareoplossing. Bent u derhalve bereid om op te nemen dat de eigendom op de door ons te leveren Prestaties bij Wederpartij blijft rusten? Teneinde recht te doen aan de positie van zowel Opdrachtgever als Wederpartij, stellen wij voor om de artikelen 8.1 en 8.2 te vervangen door de volgende bepaling: "Wederpartij en, voor zover van toepassing, haar derde partij-licentiegevers zijn en blijven eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten van welke aard dan ook op de software of Prestatie (met inbegrip van maar niet beperkt tot de software die door Wederpartij wordt gehost en haar technologie en algoritmen, machine learning en getrainde modellen, tools, de Specificatie en alle nieuwe eigenschappen, aanpassingen, add-ons, functies, wijzigingen, verbeteringen, updates, uitbreidingen en afgeleide werken van het voornoemde). Opdrachtgever mag geen aanduidingen van het vertrouwelijke karakter van of Intellectuele Eigendomsrechten op de software of Prestatie verwijderen of wijzigen. Indien er Intellectuele Eigendomsrechten op de werkzaamheden of Prestatie bij Opdrachtgever berusten, draagt u deze Intellectuele Eigendomsrechten hierbij over aan Wederpartij. Uitgangspunt daarbij is dat de Prestatie voor dat doel gebruikt kan worden binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de overeenkomst. Opdrachtgever zal de Prestatie niet aan derden verstrekken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij. Afhankelijk van de tijdige betaling van de abonnementskosten die in het contract zijn vastgelegd en voor de duur van het contract verleent Wederpartij Opdrachtgever bevoegde gebruikers een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht op toegang tot en gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost voor het toegestane gebruik." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
614

Onderwerp:

Arbit - 2022 7.2

Vraag:

Het is binnen onze branche gebruikelijk overeen te komen dat eigendom pas overgaat na betaling voor de Prestatie. Wij stellen daarom voor artikel 7.2 als volgt te laten luiden: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8, gaat het eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij betaling daarvan over zoals overeengekomen in artikel 15.1." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Weliswaar begrijpen wij uw suggestie, maar hiertoe zijn wij niet bereid, om de reden dat de kredietwaardigheid van de staat zo groot is, dat daaruit geen risico voortvloeit. Voor overdracht van eigendom zijn op basis van artikel 3:84 BW vereist: een geldige titel (bijv. een overeenkomst), beschikkingsbevoegdheid, en levering. Betaling is geen vereiste voor eigendomsoverdracht. Dus: ook als nog niet is betaald, kan eigendom al zijn overgegaan. Dit geldt ook voor IE rechten. Betaling doet alleen de verbintenis tot betalen teniet en heeft zelf geen goederenrechtelijk effect.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
615

Onderwerp:

Arbit - 2022 7.1

Vraag:

Artikel 7.1 betreft de beschadiging van fysieke producten. Dit artikel is niet van toepassing op de diensten die Wederpartij zal leveren. Kunt u bevestigen dat artikel 7.1 niet van toepassing is? Zo nee, kunt u uitleggen hoe dit artikel past bij de beoogde dienstverlening?

Antwoord:

Naar de aard van de Overeenkomst kunnen artikelen niet van toepassing zijn. Dit is zo'n artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
616****Onderwerp:**

Arbit - 2022 6

Vraag:

Dit artikel heeft betrekking op de levering van fysieke goederen en past niet bij de aard van de dienstverlening. Kunt u bevestigen dat artikel 6 niet van toepassing is? Zo nee, kunt u uitleggen hoe dit artikel past bij de beoogde dienstverlening?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 615.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
617****Onderwerp:**

Arbit - 2022 4

Vraag:

Gaat u ermee akkoord om aan dit artikel toe te voegen: "Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen of de reikwijdte van de werkzaamheden geschikt is voor behoeften van Opdrachtgever, voor het evalueren van de geschiktheid en resultaten van de werkzaamheden, voor het beslissen of onze Diensten zinvol zijn in de context van uw bedrijf en of u erop wilt vertrouwen, ze wilt implementeren of ernaar wilt handelen. Opdrachtgever dient (i) alle aspecten van haar bedrijf te beheren en zakelijke beslissingen van alle bestuursfuncties te nemen met betrekking tot haar bedrijf, inclusief het aanwijzen van een voldoende ervaren en bekwaam

persoon die toezicht houdt op de werkzaamheden, (ii) Wederpartij toegang te geven tot Opdrachtgever's medewerkers en, indien van toepassing, tot Opdrachtgever's locaties die redelijkerwijs nodig zijn om de werkzaamheden te kunnen verlenen, (iii) alle relevante goedkeuringen, licenties en veiligheidsmachtigingen te verkrijgen, (iv) alle boekhoudkundige, interne controle- of managementinformatiesystemen in te stellen en bij te houden, en (v) onmiddellijk volledige, nauwkeurige en actuele gegevens en informatie te verstrekken die relevant zijn voor de werkzaamheden en waarop Wederpartij zich kan beroepen om de werkzaamheden te verlenen. Opdrachtgever heeft alle benodigde rechten om Wederpartij te voorzien van dergelijke gegevens en informatie." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
618

Onderwerp:

Arbit - 2022 Algemeen

Vraag:

In de ARBIT-2022 zijn bepalingen opgenomen die voor de door Wederpartij te leveren diensten niet relevant zijn en buiten toepassing dienen te blijven:

- 1) Bijzondere bepalingen koop (38-41);
- 2) Bijzondere bepalingen Gebruiksrechten (42-47);
- 3) Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur (57-60);
- 4) Detachering (61-67)

Kunt u bevestigen dat de betreffende artikelen niet van toepassing zijn en kunt u dit expliciet in de Overeenkomst opnemen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 215.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
619**Onderwerp:**

Algemeen

Vraag:

Graag verzoeken wij u om, naast de huidige (eerste) vragenronde, de mogelijkheid tot het stellen van vervolgvragen of een een tweede vragenronde toe te voegen ter voorkoming van onduidelijkheden die ontstaan na beantwoording van de eerste ronde. Anders zijn wij niet in de gelegenheid om aan te bieden. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op reeds gepubliceerde vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
620**Onderwerp:**

SLA-meting in ketens

Vraag:

Indien het Customer Service Platform afhankelijk is van meerdere rijksvoorzieningen (netwerk, SIP-trunk, authenticatie), kan de aanbestedende dienst toelichten hoe SLA-metingen en eventuele boetes worden toegepast bij ketenverstoringen buiten de directe invloedssfeer van de opdrachtnemer?

Antwoord:

RCA (Root Cause Analysis) moet uitwijzen of de ketenverstoring binnen de directe invloedssfeer van de opdrachtnemer heeft gelegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
621

Onderwerp:

Afbakening casemanagement: KCC-casus vs organisatiebrede zaak

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gevraagde casemanagement zich primair richt op de afhandeling en opvolging van KCC-gerelateerde klantvragen, en niet bedoeld is als een organisatiebreed generiek zaak- of BPM-platform?

Antwoord:

Ja, waarbij de vraagafhandeling door meerdere afdelingen binnen de organisatie wordt uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
622

Onderwerp:

Gelijkwaardigheid "best-of-breed" vs suite in kwaliteitsbeoordeling

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij de kwaliteitsbeoordeling geen impliciete voorkeur bestaat voor single-vendor suites, mits de inschrijver aantoonbaar borgt dat de oplossing voor de eindgebruiker functioneert als één geïntegreerd geheel?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen, mits, zoals u zelf al aangeeft, het voor de eindgebruiker functioneert als een integraal systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

623

Onderwerp:

Beoordeling van ecosystemen

Vraag:

Indien een inschrijving bestaat uit een samenhangend ecosysteem van meerdere SaaS-componenten (bijv. CCaaS, casemanagement en kennismanagement van verschillende leveranciers), hoe beoordeelt de aanbestedende dienst dan:

- de integrale verantwoordelijkheid,
 - de samenhang in architectuur,
 - en de toekomstvastheid
- ten opzichte van een single-vendor oplossing?

Antwoord:

Het gaat om een best-of-breed oplossing waarbij CIBG dit als 1 geheel afneemt.

Let wel bij gebruik van verschillende producten en locaties moet de architectuur wel apart beoordeeld worden in risico analyses en data privacy impact analyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

624

Onderwerp:

Planning

Vraag:

Dank voor het aanpassen van de planning en het toevoegen van een tweede ronde voor de Nota van Inlichtingen. Gezien de omvang en complexiteit van het PvE en de te verwachten impact van uw antwoorden in de eerste NVI, voorzien wij dat de verwerking hiervan aanzienlijke tijd zal vragen. Daarnaast valt een deel van deze periode samen met de voorjaarsvakantie, waardoor de beschikbaarheid van betrokken medewerkers beperkt is. Om een zorgvuldige beoordeling van de NVI#antwoorden en een kwalitatief hoogwaardige inschrijving te kunnen waarborgen, verzoeken wij u de inschrijvingsdeadline te verlengen. Kunt u aangeven of u bereid bent de uiterste indiendatum passend te verschuiven?

Antwoord:

Wij hebben in januari al meer tijd gegeven door het verschuiven van de termijnen en het toevoegen van een tweede vragenronde. Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

18 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
625

Onderwerp:

Vraag rondom Public Cloud vs Soevereiniteit

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen worden verschillende uitspraken gedaan over de aard van de gevraagde oplossing (SaaS), de toegestane hostinglocaties en de vereisten voor data soevereiniteit. Deze uitspraken lijken gezamenlijk tot uiteenlopende interpretaties te kunnen leiden.

- In Vraag 131 wordt bevestigd dat het CSP wordt geleverd als een SaaS dienst, waarbij functionaliteit, beveiliging, service levels en release cyclus worden bepaald door de standaard vendorvoorwaarden van de SaaS leverancier, die door inschrijvers niet kunnen worden aangepast.
- In Vragen 173 en 195 wordt daarentegen gesteld dat de oplossing moet worden "geplaatst binnen een Overheid of CIBG datacenter in verband met soevereiniteit van de data (beveiliging en locatie)" en dat sprake is van een "volledig technisch beheerde uitvraag met de voorkeur voor soevereine oplossing."
- In Vraag 534 wordt wederom verwezen naar SaaS software die "door Wederpartij wordt gehost", waarmee wordt bevestigd dat de gevraagde oplossing een door de leverancier beheerde gehoste SaaS dienst betreft.

Deze passages in samenhang roepen de vraag op hoe inschrijvers de combinatie van SaaS vendorvoorwaarden, soevereiniteitseisen en hostinglocatie vereisten moeten interpreteren. Daarom verzoekt gegadigde de Aanbestedende Dienst om expliciete bevestiging van de volgende punten:

1. Public Cloud / Public SaaS: Kunt u bevestigen dat het is toegestaan een Public Cloud gebaseerde SaaS oplossing aan te bieden, mits volledig wordt voldaan aan alle gestelde eisen voor informatiebeveiliging, privacy, compliance en technische en organisatorische maatregelen, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten en Nota van Inlichtingen?
2. Datalocatie binnen de EER: Kunt u bevestigen dat alle opslag en verwerking van persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) dient plaats te vinden, conform de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst en overige aanbestedingsdocumenten?
3. Data soevereiniteit en gecontroleerde cloudomgeving: Kunt u bevestigen dat wordt voldaan aan de eis van data soevereiniteit wanneer de SaaS oplossing wordt geleverd binnen een voor CIBG specifiek gecontroleerde cloudomgeving (bijvoorbeeld een dedicated tenant, logisch afgeschermd omgeving of vergelijkbare constructie onder zeggenschap van CIBG), ook indien deze omgeving technisch wordt gerealiseerd op een Public Cloud platform dat voldoet aan de vereisten inzake datalocatie, beveiliging en Europese rechtsmacht?
4. Verzoek om expliciete interpretatie: Gezien de combinatie van bovenstaande passages uit de

Nota van Inlichtingen (131, 173, 195, 534) verzoekt inschrijver u om een expliciete bevestiging van de juiste interpretatie, zodat alle inschrijvers de voor te stellen oplossingen eenduidig en conform de eisen kunnen vormgeven.

Antwoord:

Per gestelde vraag ontvang u per onderdeel de volgende antwoorden:

1. Ja, het is toegestaan om een public cloud oplossing aan te bieden, waarbij voldaan wordt aan de gestelde eisen.
2. Ja, verwerking dient plaats te vinden binnen de EER.
3. Wij vragen om een SaaS in een public cloud die niet per definitie in een CIBG specifieke omgeving onder gebracht moet worden.
4. Bovenstaande antwoorden geven antwoord op uw vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

18 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
626

Onderwerp:

Vraag voorwaarden derden

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen bevestigt u op meerdere plaatsen dat standaardvoorwaarden van SaaS leveranciers, zoals click wrap en andere gestandaardiseerde licenties, niet worden geaccepteerd. Tegelijkertijd introduceert u in de nieuwe Bijlage A Conceptovereenkomst een optioneel artikel 17.2 (zoals toegelicht in vraag 50), dat onder specifieke en toetsbare voorwaarden wél de toepasselijkheid van licentievoorwaarden van Wederpartij of derden mogelijk maakt.

1. Wij verzoeken u te bevestigen dat dit optionele artikel 17.2 altijd toegepast mag worden voor alle situaties waarin licentievoorwaarden van SaaS leveranciers, cloudleveranciers of andere derde partijen een rol spelen, en dat inschrijvers – mits voldaan wordt aan de expliciet genoemde voorwaarden in artikel 17.2 – de standaard licentievoorwaarden bij de Inschrijving kunnen toevoegen en van toepassing kunnen laten verklaren op dat deel van de opdracht.

Kunt u tevens bevestigen:

2. Dat artikel 17.2 in alle gevallen prevaleert boven eerder gegeven antwoorden waarin gestandaardiseerde licentievoorwaarden in algemene zin werden afgewezen; en
3. Dat inschrijvers de licentievoorwaarden van derde partijen conform artikel 17.2 mogen aanbieden, zodat deze voorwaarden op dat deel van de scope van toepassing zullen worden?

Deze bevestiging stelt ons in staat de inschrijving volledig in lijn met uw bedoeling en de systematiek van de Overeenkomst vorm te geven.

Antwoord:

Excuses voor de tegenstrijdigheden. Wij bevestigen dat artikel 17.2 uit de Conceptovereenkomst prevaleert boven de eerder gegeven antwoorden uit de Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

18 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
627**Onderwerp:**

Verduidelijkingsvraag Nvl 1 vraagnummer 535

Vraag:

In Nvl 1, bij vraag 535, wordt in het antwoord verwezen naar 'Zie antwoord op vraag 14'. Deze verwijzing lijkt onjuist, omdat vraag 14 een geheel ander onderwerp behandelt. Kunt u aangeven naar welke vraag deze verwijzing wél had moeten verwijzen?

Antwoord:

Deze verwijzing klopt niet en door andere partijen is dit ook al gezien als tegenstrijdig. Het antwoord op vraag 626 is leidend. Artikel 17.2 biedt hier mogelijkheden toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

18 feb 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
628**Onderwerp:**

Nvl 1 - Antwoord 53 en 239 Bijlage A Concept Overeenkomst, Herzieningsclausules + financiële afhandeling, pagina 12, Artikel 6

Vraag:

Er zijn verschillende typen wetswijzigingen die een aanpassing op het systeem tot gevolg hebben (bijvoorbeeld SaaS-gerelateerd, veiligheid, CIBG specifiek, etc). Het volledig neerleggen van dit risico bij de Opdrachtnemer leidt tot een significante risico-opslag en is niet marktconform. In uw antwoord op vraag 239 maakt u wel een uitzondering voor wetswijzigingen die "expliciet voor CIBG moet gaan gelden". Kunt u uw antwoord op vraag 53 heroverwegen en ermee instemmen dat

enkel de SaaS-gerelateerde wetwijzigingen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer komen?

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
629

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord 55 Bijlage A Concept Overeenkomst & Bijlage 3 Prijs Opgavenformulier, Artikel 4.1

Vraag:

Uit uw antwoord begrijpen wij dat de overeenkomst van 48 maanden in werking treedt nadat de implementatie is afgerond. Op welke juridische basis vindt dan de implementatie plaats?

Antwoord:

De overeenkomst treedt direct na gunning en ondertekening in werking. De implementatiefase maakt integraal onderdeel uit van de afspraken in deze overeenkomst. De genoemde termijn van 48 maanden ziet specifiek op de periode van de reguliere dienstverlening (beheer en exploitatie) en vangt aan op de dag van de formele acceptatie van het opgeleverde systeem (de 'Go-Live').

De overeenkomst kent twee onderdelen waarbij het gebruiksrecht pas in rekening gebracht mag worden na acceptatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

630

Nvl 1 - Antwoorden 101, 599, 601 Beschrijvend document pag. 7 & 11 Migratie

Vraag:

U geeft aan dat er geen datamigratie zal plaatsvinden. Dit lijkt strijdig met hetgeen in het beschrijvend document staat op pagina's 7 en 11. Kunt u bevestigen dat de Opdrachtnemer in zijn geheel niet verantwoordelijk is voor het migreren van data naar de nieuwe oplossing?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verduidelijkt haar standpunt over data migratie als volgt:

De aanbestedende dienst bevestigt dat er geen grootschalige technische datamigratie (conversie) plaatsvindt van historische klantcontact-data of afgesloten dossiers vanuit de huidige systemen naar het nieuwe CSP.

De Opdrachtnemer is echter wel verantwoordelijk voor:

Advies over de initiële vulling van de oplossing met noodzakelijke stamgegevens (indien niet via koppelingen ontsloten).

De migratie/overzetting van de huidige configuraties (zoals call-flows, IVR-structuren en routeringsregels, kennisbankitems) naar de nieuwe omgeving.

Beschrijvend Document: De passages op pagina 7 en 11 van het Beschrijvend Document dienen in dit licht te worden gelezen: de Opdrachtnemer ondersteunt CIBG bij het proces om van de oude naar de nieuwe werkwijze te komen (de transitie), maar voert geen technische ETL-operatie uit op historische records.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

631

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord 96 Referenties

Vraag:

In het Beschrijvend Document wordt gevraagd om twee referenties per kerncompetentie. In vergelijkbare aanbestedingen wordt doorgaans één referentie per kerncompetentie gevraagd, waarbij het bovendien is toegestaan dat één referentie meerdere kerncompetenties aantoont. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat voor deze aanbesteding het aantonen van iedere kerncompetentie met één referentie is toegestaan, en kan aanbestedende dienst bevestigen dat één referentie meerdere kerncompetenties mag aantonen, mits uit de referentie duidelijk blijkt dat aan de betreffende eisen wordt voldaan?

Antwoord:

Naar aanleiding van uw feedback gaan wij akkoord met uw voorstel. Bijlage 4 is hier direct op

aangepast en toegevoegd aan de documenten als 'Bijlage 4 - Referentieverklaring Nvl 2'. Op het moment van het publiceren van de Nvl 2 zal het beschrijvend document hier ook op aangepast worden. De referentie eis zal als volgt aangepast worden in het Beschrijvend document:

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

1. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie succesvol een Klant Contact Center geïmplementeerd met tenminste 250 gebruikers, inclusief telefonie met tenminste 25 gebruikers en minimaal 2 klantinteractiekkanalen.
2. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie succesvol een SaaS casemanagement oplossing geïmplementeerd met tenminste 250 gebruikers.
3. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie conform kerncompetentie 1 en 2 een geïntegreerde oplossing geïmplementeerd.

Lever maximaal drie (3) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis(en) voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
632

Onderwerp:

Beschikbaarheid Microsoft#licenties

Vraag:

Kunt u aangeven of uw organisatie beschikt over Microsoft 365 E3#licenties, of dat u verwacht binnen de scope van deze opdracht gebruik te moeten maken van Office#componenten (waaronder Excel, Word en gerelateerde applicaties) die onder deze licentie vallen?

Antwoord:

CIBG gebruikt de MS office 365 MSO licentie als onderdeel van de rijksoverheid werkplek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

633

Onderwerp:

SBC / Direct Routing / SIP#trunk aansluitvoorwaarden (SCC#ICT)

Vraag:

Kunt u technisch specificeren of uw infrastructuur ondersteuning biedt voor Direct Routing vanuit een Session Border Controller (SBC), en tevens bevestigen of een SIP#trunk kan worden gekoppeld aan een SBC die operationeel is binnen een Cloud Solution Provider (CSP)#omgeving? Gelieve hierbij eventuele configuratie#eisen, beperkingen of certificeringsvereisten te vermelden.

Antwoord:

Voor de betreffende koppelingen verwijzen wij u naar de aansluitvoorwaarden van SSC-ICT: KANS document hoofdstuk 5.2.2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

634

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 24 Een overeenkomst

Vraag:

In antwoord 24 geeft u aan dat er risico's aan kleven voor u als opdrachtgever. Kunt u nader duiden welke risico's u ziet voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Wij wensen een dienst af te nemen en zaken te doen met een verantwoordelijke voor de uitvoering, meerdere dienstverleners voor een opdracht onder regie van de Opdrachtgever kan risico's met zich meebrengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

635

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 103 Bijlage D - Wachtkamerovereenkomst pag. 4 Wachtkamerconstructie

Vraag:

Gegadigde betreurt dat u stelt meerdere vragen met uiteenlopende onderwerpen te lezen. De door Gegadigde gestelde vraag is enkelvoudig, namelijk of de aanbestedende dienst bereid is de Wachtkamerovereenkomst aan te vullen met bepalingen die recht doen aan de praktische en juridische bezwaren die onlosmakelijk verbonden zijn aan een gestanddoeningstermijn van twaalf maanden. De door Gegadigde genoemde sub-onderdelen vormen geen afzonderlijke vragen, maar zijn onderdeel van het door Gegadigde voorgestelde tekstvoorstel ter concretisering van die ene vraag.

De kern van het bezwaar van Gegadigde is dat een wachtkamerperiode van twaalf maanden onvermijdelijk met zich meebrengt dat omstandigheden wijzigen. Gedurende een dergelijke periode kunnen zich ontwikkelingen voordoen op het gebied van wet- en regelgeving, marktomstandigheden en onafhankelijkheidsvereisten die ertoe leiden dat Gegadigde de inschrijving redelijkerwijs niet ongewijzigd kan handhaven. Aan Gegadigde gelieerde ondernemingen zijn accountantsorganisaties die gebonden zijn aan strikte onafhankelijkheidsregels. Indien gedurende de wachtkamerperiode een gelieerde vennootschap accountancywerkzaamheden gaat uitvoeren voor Opdrachtgever, kan Gegadigde de opdracht niet langer uitvoeren. Daarnaast is het feitelijk onmogelijk om gedurende twaalf maanden hetzelfde team beschikbaar te houden en kan een beroep op de Wachtkamerovereenkomst na aanvang van werkzaamheden door de initieel gegunde partij een wezenlijke wijziging opleveren in de zin van het aanbestedingsrecht.

De Concept Wachtkamerovereenkomst voorziet op geen van deze punten in een regeling, hetgeen Gegadigde dwingt risico's te aanvaarden die zij niet kan beheersen. Wij verzoeken u derhalve uw standpunt te heroverwegen en inhoudelijk te motiveren waarom u niet bereid bent de Wachtkamerovereenkomst aan te vullen met bepalingen die aan de door Gegadigde geschetste bezwaren tegemoetkomen.

Antwoord:

Wij begrijpen uw bezwaren. Wij zijn bereid in de wachtkamerovereenkomst op te nemen dat (a) Opdrachtnemer niet gehouden is hetzelfde team ter beschikking te stellen doch wel gehouden is een door Opdrachtgever goed te keuren vergelijkbaar team in te zetten en (b) dat Opdrachtnemer het recht heeft de

Inschrijving te wijzigen indien zich omstandigheden voordoen, waaronder wijzigingen in wet- en regelgeving en/of marktomstandigheden die ertoe leiden dat Opdrachtnemer de Inschrijving redelijkerwijs niet (ongewijzigd) kan voortzetten, en (c) de onder (a) en (b) genoemde wijzigingen niet mogen leiden tot een wezenlijke wijziging op basis van art 2.163 van de Aanbestedingswet 2012. Wij begrijpen niet wat u precies bedoeld met strijd met de onafhankelijkheid onder (b), doch als u hiermee doelt op een situatie dat er bijvoorbeeld sprake zal zijn van conflict of interest dan kunnen wij wel bevestigen dat dit een reden is voor opdrachtgever om geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
636**Onderwerp:**

Nvl 1 - Antwoord vraag 104 Bijlage C - Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Gegadigde neemt kennis van uw antwoord, maar stelt vast dat dit de kern van het bezwaar niet adresseert. U stelt dat de modelovereenkomst op maat wordt gemaakt voor passend gebruik met de andere partijen. Dit antwoord laat echter twee fundamentele bezwaren onbehandeld.

Ten eerste is het bij een SaaS-oplossing zo dat de SaaS-leverancier zijn dienst aanbiedt onder eigen standaardvoorwaarden, inclusief een eigen verwerkersovereenkomst die volledig is toegesneden op de specifieke kenmerken van de SaaS-dienst. Deze voorwaarden kunnen niet door Gegadigde worden aangepast. Het op maat maken van uw modelovereenkomst verandert hier niets aan, nu de SaaS-leverancier zijn eigen verwerkersovereenkomst hanteert ongeacht de inhoud van het door u gehanteerde model. Gegadigde kan derhalve niet garanderen dat de SaaS-leverancier uw modelovereenkomst zal accepteren, hetgeen Gegadigde in een onmogelijke positie brengt.

Ten tweede gaat uw antwoord voorbij aan het door Gegadigde gemaakte onderscheid tussen de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de SaaS-dienst enerzijds en de implementatiewerkzaamheden anderzijds. De aard en omvang van de verwerking verschilt wezenlijk tussen deze twee onderdelen. Bij de SaaS-dienst betreft het de hosting van persoonsgegevens die door gebruikers van Opdrachtgever in de oplossing worden geplaatst, terwijl het bij de implementatiewerkzaamheden voornamelijk gaat om inzage in en eventuele migratie van persoonsgegevens, waarbij de implementatiedienstverlener opereert in de systemen en op het netwerk van Opdrachtgever. Het reguleren van deze wezenlijk verschillende verwerkingen in één en dezelfde verwerkersovereenkomst leidt tot onduidelijkheden over de rollen en verantwoordelijkheden van partijen, hetgeen niet in overeenstemming is met het vereiste van artikel 28 lid 3 AVG dat de verwerkersovereenkomst de verwerking duidelijk en nauwkeurig omschrijft.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen en concreet aan te geven of de aanbestedende dienst bereid is om voor de SaaS-component de standaard verwerkersovereenkomst van de SaaS-leverancier te accepteren en voor de implementatiecomponent een separate verwerkersovereenkomst overeen te komen die is toegesneden op de aard van de implementatiewerkzaamheden.

Antwoord:

Wij begrijpen uw vraag. Ons eerdere antwoord dient kennelijk een nadere verduidelijking.

Aanpassen modelovereenkomst:

Wij realiseren ons dat met het gebruik van een SaaS oplossing al veel aan de voorkant is bepaald

als het gaat om SaaS-voorwaarden. Tegelijkertijd hebben wij als Opdrachtgever ook onze voorwaarden. Daar waar het gaat om algemene onderwerpen zoals aansprakelijkheid, toepasselijk recht, ontbinding en opzegging, etc. is het uitgangspunt dat de ARBIT voorwaarden hier leidend in zijn. U als inschrijver dient een en ander in de back-to-back verplichtingen met SaaS leverancier vast te leggen.

SaaS-specifieke voorwaarden

Voor wat betreft de SaaS specifieke bepalingen kunnen wij nu niet overzien welke voorwaarden wij als Opdrachtgever krijgen gepresenteerd door de betreffende inschrijver. In beginsel kunnen wij de SaaS specifieke voorwaarden wel erkennen mits het gebruik van de SaaS oplossing niet wordt belemmerd of niet minder toegankelijk wordt. Dit moet wel expliciet worden vastgelegd in de te tekenen overeenkomst.

Elke inschrijver die met een toeleverancier werkt dient zelf met een oplossing te komen daar waar het gaat om tegemoet te komen aan zowel de belangen van de SaaS leverancier als die van Opdrachtgever. Wij kunnen niet op voorhand akkoord te moeten gaan met ons onbekende voorwaarden.

Verwerkersovereenkomst

Een en ander geldt ook voor de door ons gehanteerde Verwerkersovereenkomst. Ook hier geldt dat specifiek moet worden gekeken om welke verwerking van persoonsgegevens het gaat en binnen wiens domein dit valt. de Verwerkersovereenkomst zal daar op worden toegesneden. Ook hier geldt dat wij niet op voorhand akkoord kunnen gaan met de inhoud van een ons onbekende verwerkersovereenkomst. Zie voor meer informatie ons antwoord bij vraag 637.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

637

Onderwerp:

Nv1 1 - Antwoord vraag 105 Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 5 artikel 3.2

Vraag:

Gegadigde stelt vast dat u zonder enige motivering aangeeft niet akkoord te gaan met het voorstel. Gegadigde verzoekt u dit standpunt nader te onderbouwen, te meer nu het voorstel is ingegeven door dwingendrechtelijke verplichtingen.

Gegadigde is op grond van toepasselijke wet- en beroepsregulering alsmede interne risk en compliance voorschriften gehouden een dossier aan te houden. Dit brengt met zich mee dat Gegadigde na beëindiging van de Overeenkomst mogelijk nog persoonsgegevens van Opdrachtgever onder zich heeft ten behoeve van de naleving van deze wettelijke verplichtingen. De huidige formulering van artikel 3.2 in samenhang met artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst houdt met deze omstandigheid geen rekening, hetgeen ertoe kan leiden dat Gegadigde wordt gedwongen te kiezen tussen nakoming van de Verwerkersovereenkomst

enerzijds en nakoming van dwingend recht anderzijds.

Het door Gegadigde voorgestelde alternatief doet recht aan beide belangen. De Verwerkersovereenkomst eindigt in beginsel gelijktijdig met de Overeenkomst, maar de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst blijven van kracht zolang Gegadigde nog persoonsgegevens van Opdrachtgever onder zich heeft. Hiermee wordt gewaarborgd dat de persoonsgegevens te allen tijde worden beschermd overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst, ook gedurende de periode waarin Gegadigde deze op grond van wettelijke verplichtingen nog bewaart.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen en concreet toe te lichten waarom u niet bereid bent een bepaling op te nemen die voorkomt dat Gegadigde in strijd handelt met dwingend recht.

Antwoord:

Er moeten hier twee verwerkingen worden gescheiden. Namelijk:

- (1) De verwerking van persoonsgegevens van burgers die door/namens het KCC worden verwerkt. Deze verwerking van persoonsgegevens wordt middels deze Opdracht ondergebracht bij Verwerker (Gegadigde). Dit betreft dus o.a. correspondentie en behandeling van vragen van burgers en correspondentie m.b.t. producten van het CIBG. Deze gegevens worden door Verwerker (Gegadigde) in opdracht van en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke (CIBG) verwerkt. Deze persoonsgegevens mogen niet langer verwerkt worden door Verwerker (Gegadigde) na aflopen van de Opdracht. Verwerker (Gegadigde) heeft daar geen grondslag voor.
- (2) De verwerking van persoonsgegevens tussen Verwerkingsverantwoordelijke (CIBG) en Verwerker (Gegadigde) m.b.t. tot de totstandkoming en looptijd van de Opdracht. Dit betreft dus onder meer het zakelijke correspondentie over de uit te voeren dienstverlening voor Verwerker (Gegadigde). Verwerker (Gegadigde) kan deze gegevens bewaren t.b.v. het eigen dossier. Dat in dat dossier persoonsgegevens van CIBG-medewerkers voorkomen m.b.t. deze dienstverlening en dat dit dossier na einde looptijd Opdracht wordt bewaard is akkoord. Voor deze verwerking van persoonsgegevens is Gegadigde zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke.

De verwerkersovereenkomst regelt enkel de verwerking van persoonsgegevens m.b.t. de onder (1) verwerking van persoonsgegevens. Er is daarom geen noodzaak tot aanpassen art. 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
638

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 106 Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 5 artikel 4.1

Vraag:

In artikel 17.2 biedt u de mogelijkheid om de verwerkersovereenkomst van de softwareleverancier van toepassing te verklaren. Hieraan verbindt u evenwel de voorwaarde dat Gegadigde dient aan te tonen dat ""de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet

worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.""

Wij verzoeken u nader te duiden wat u in dit kader concreet van Gegadigde verwacht. De wijze waarop voornoemde voorwaarde is geformuleerd, lijkt immers te impliceren dat de bepalingen uit uw eigen verwerkersovereenkomst onverkort van kracht blijven en dat eventuele afwijkingen in de verwerkersovereenkomst van de softwareleverancier niet van toepassing moeten worden verklaard.

Indien deze lezing juist is, biedt de geboden mogelijkheid om een alternatieve verwerkersovereenkomst van toepassing te verklaren de facto geen daadwerkelijke ruimte voor afwijking, aangezien iedere materiële afwijking per definitie zou kunnen worden aangemerkt als een vermindering van de rechten van Opdrachtgever dan wel een verzwaring van diens verplichtingen.

Kunt u verduidelijken op welke wijze Gegadigde op zinvolle wijze gebruik kan maken van de in artikel 17.2 geboden mogelijkheid, zonder dat deze door voornoemde voorwaarde illusoir wordt?

Antwoord:

Zie ons antwoord bij vraag 636.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
639

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 107 Bijlage C - Verwerkersovereenkomst pag. 6 artikel 10

Vraag:

Het door u gegeven antwoord heeft naar ons oordeel nadere verduidelijking. Het door Gegadigde gedane voorstel is in overeenstemming met de vereisten van artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) alsmede de overige wet- en regelgeving die op onze organisatie van toepassing is.

Gelet op het voorgaande verzoeken wij u te specificeren welke concrete bezwaren u heeft tegen het door Gegadigde gedane voorstel en op welke gronden u tot de conclusie komt dat het voorstel niet voldoet aan de door u gestelde eisen.

Antwoord:

Zie toelichtend antwoord op vraag 637.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
640****Onderwerp:**

Nvl 1 - Antwoord vraag 108 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) pag. ARBIT en implementatiedienstverlening

Vraag:

Het door u gegeven antwoord sluit naar ons oordeel niet aan op de door ons gestelde vraag. Wij begrijpen dat een RACI-matrix onderdeel kan vormen van het plan van aanpak, echter dit betreft niet de kern van onze vraag.

Onze vraag ziet op de mogelijkheid om specifieke implementatievoorwaarden overeen te komen die aansluiten bij de aard en omvang van de uitvraag. De thans door u van toepassing verklaarde ARBIT-voorwaarden sluiten naar ons oordeel onvoldoende aan op de gevraagde dienstverlening.

Wij verzoeken u derhalve concreet te beantwoorden of het mogelijk is om aanvullende dan wel afwijkende implementatievoorwaarden overeen te komen die beter aansluiten bij de uitvraag. Gegadigde wenst dergelijke implementatievoorwaarden als onderdeel van haar inschrijving in te voegen teneinde deze bij gunning overeen te komen. Kunt u bevestigen of dit is toegestaan en of de aanbestedende dienst hiermee kan instemmen?

Tevens vernemen wij graag op welke wijze de aanbestedende dienst waarborgt dat de toepasselijke voorwaarden in lijn zijn met de aard en reikwijdte van de gevraagde dienstverlening.

Antwoord:

Vraag 108 sluit de ARBIT volledig uit en hier kunnen wij niet mee instemmen. Het voorstel wat u nu doet kunnen wij mee instemmen. Uitgangspunt voor opdrachtgever is dat conflicterende implementatievoorwaarden in relatie tot de ARBIT 2022 van de opdrachtnemer niet worden geaccepteerd. Overige punten zijn bespreekbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
641

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 109 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) - Artikel 4.3

Vraag:

Het door u gegeven antwoord geeft Gegadigde aanleiding tot de volgende opmerkingen.

U stelt dat wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden in het Plan van Aanpak kunnen worden opgenomen. Dit antwoord miskent echter de kern van onze vraag. Een Plan van Aanpak is naar zijn aard een operationeel projectdocument dat, tenzij expliciet en onvoorwaardelijk als onderdeel van de Overeenkomst geïncorporeerd, niet dezelfde juridische status en afdwingbaarheid heeft als contractuele bepalingen in de Overeenkomst zelf. Een Plan van Aanpak wordt doorgaans eenzijdig opgesteld, is gedurende het project onderhevig aan wijzigingen en biedt bij geschillen over nakoming aanzienlijk minder juridische waarborgen dan de Overeenkomst.

De door u van toepassing verklaarde ARBIT-voorwaarden leggen nagenoeg uitsluitend verplichtingen op aan de Wederpartij, terwijl een IT-implementatieproject naar zijn aard een intensieve samenwerking vereist waarbij Opdrachtgever een essentiële en actieve rol vervult. Zonder contractueel verankerde medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever ontstaat een onevenwichtige situatie waarin Gegadigde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk kan worden gehouden voor vertragingen of tekortkomingen die (mede) het gevolg zijn van het uitblijven van noodzakelijke medewerking van Opdrachtgever.

Gelet op het voorgaande verzoeken wij u te verduidelijken of het Plan van Aanpak, inclusief de daarin opgenomen wederzijdse verantwoordelijkheden, integraal en als juridisch bindend onderdeel van de Overeenkomst zal gelden. Indien dit niet het geval is, vernemen wij graag op welke wijze de aanbestedende dienst waarborgt dat de medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever juridisch afdwingbaar zijn. Voorts verzoeken wij u te bevestigen dat indien Gegadigde de Prestatie niet tijdig kan leveren als gevolg van het uitblijven van noodzakelijke medewerking van Opdrachtgever, dit niet als een tekortkoming van Gegadigde zal worden aangemerkt.

Antwoord:

Wij blijven bij het reeds gegeven antwoord. Er is sprake van een ruime periode voor de implementatie. In het Plan van Aanpak kunnen wederzijdse afspraken en verwachtingen opgenomen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
642

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 110 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 5.3 en 17.3

Vraag:

Wij verzoeken u nader te specificeren met welke onderdelen van het voorstel van Gegadigde u niet kunt instemmen en wat de beweegredenen van de aanbestedende dienst hiervoor zijn. Tevens verzoeken wij u dit standpunt te heroverwegen, mede gelet op de door Gegadigde aangevoerde argumenten.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft op andere vragen hierover ook al reeds antwoord gegeven.

Zie antwoord op vraag 79 uit Nvl 1:

Opdrachtgever gaat er van uit dat partijen die audits en toezicht uitvoeren hiervoor aparte afdelingen hebben en dat met de ingewonnen informatie vertrouwelijk wordt omgegaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
643

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 115 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 17.4 en 32.2

Vraag:

U geeft aan: "Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden."

Mogen wij uit de laatste zin van uw antwoord afleiden dat dit een tekstvoorstel betreft van de aanbestedende dienst en dat u hiermee instemt? Wij verzoeken u dit te bevestigen.

Antwoord:

Ja dit bevestigen wij. Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
644

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 116 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) artikel 17.5

Vraag:

Wij verzoeken u nader toe te lichten op welke gronden u niet met het voorstel van Gegadigde in vraag 116 kunt instemmen. Tevens verzoeken wij u dit standpunt te heroverwegen.

Antwoord:

De boete heeft het karakter van een prikkel tot nakoming en een direct opeisbare sanctie bij overtreding. Gezien de aard van de opdracht, kan een schending van geheimhouding leiden tot aanzienlijke schade, waaronder reputatieschade en veiligheidsrisico's. De daadwerkelijke schade kan de hoogte van de boete overstijgen. Het in mindering brengen van de boete op de vergoeding ondergraaft het karakter van de boete. Dat vinden wij, mede gelet op de aard van de vertrouwelijke informatie en het publieke belang dat hiermee is gemoeid, niet acceptabel.

Daarbij geldt dat een rechter op grond van artikel 6:94 BW de bevoegdheid heeft een contractuele boete te matigen indien deze in de gegeven omstandigheden buitensporig zou zijn. Daarmee is reeds een wettelijke correctiemogelijkheid ingebouwd. Gelet op het voorgaande handhaven wij de bepaling ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
645

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 117 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 19

Vraag:

Gegadigde neemt kennis van uw antwoord. Wij begrijpen hieruit dat u erkent dat de Opdrachtgever reeds gehouden is aan de betreffende verplichting, en dat u het om die reden niet

noodzakelijk acht deze separaat in de Overeenkomst op te nemen. Kunt u bevestigen dat Gegadigde er derhalve vanuit mag gaan dat deze verplichting van Opdrachtgever ook zonder expliciete opname in de Overeenkomst onverkort geldt en door Gegadigde kan worden ingeroepen indien Opdrachtgever hieraan niet voldoet?

Antwoord:

Het voert te ver om te bevestigen dat verantwoordelijkheid voor passende beveiligingsprocedures uitsluitend bij Opdrachtgever ligt met betrekking tot technologie die beïnvloed zou kunnen worden door de (uw)Prestatie. Wel willen wij bevestigen dat Opdrachtgever ook zelf een verantwoordelijkheid heeft en blijft houden voor de (informatie) beveiligingsmaatregelen van de eigen IT-infrastructuur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
646

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 118 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 21

Vraag:

Wij verzoeken u nader toe te lichten op welke gronden u niet met het voorstel van Gegadigde kunt instemmen. Tevens verzoeken wij u dit standpunt te heroverwegen.

Antwoord:

In overleg met de Opdrachtgever en met toestemming van de Opdrachtgever kunnen er referenties gedeeld worden ter verantwoording van de geschiktheidseisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
647

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 119 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Gegadigde kan zich niet verenigen met het door u gegeven antwoord en verzoekt u dit standpunt te heroverwegen om de volgende redenen.

Ten aanzien van de verwijzing naar wettelijke onbeperkte aansprakelijkheid: U stelt dat partijen op grond van de wet in beginsel onbeperkt aansprakelijk zijn en dat de ARBIT 2022 de aansprakelijkheid reeds beperkt. Dit argument miskent echter de kern van onze vraag. Het enkele feit dat de ARBIT een beperking kent ten opzichte van onbeperkte wettelijke aansprakelijkheid maakt de gekozen beperking nog niet proportioneel. De proportionaliteit van een aansprakelijkheidsbeperking dient niet te worden afgemeten aan de wettelijke onbeperkte aansprakelijkheid als vertrekpunt, maar aan hetgeen in de betreffende branche gebruikelijk en redelijk is. Dit volgt rechtstreeks uit Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit, waaraan de aanbestedende dienst op grond van artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 gehouden is. Het feit dat u aan dit specifieke voorschrift in uw antwoord voorbijgaat, acht Gegadigde niet adequaat.

Ten aanzien van de proportionaliteit: U stelt dat de aansprakelijkheidsregeling in artikel 26 ARBIT 2022 proportioneel is gelet op de aard, omvang en het belang van de opdracht. U onderbouwt dit standpunt echter niet. Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit schrijft expliciet voor dat de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen. In de markt van Software (as a Service) en implementatiedienstverlening is de gebruikelijke beperking van aansprakelijkheid eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde. Een aansprakelijkheidsmaximum van viermaal de vergoeding, zoals opgenomen in artikel 26.3 ARBIT, wijkt hier aanzienlijk van af en kan, afhankelijk van de opdrachtwaarde, een disproportioneel risico voor Gegadigde opleveren dat niet in verhouding staat tot de aard van de te leveren dienstverlening.

Ten aanzien van de verzekeraarbaarheid: U stelt dat de aansprakelijkheidsregeling zich adequaat laat verzekeren. Ook dit standpunt wordt niet onderbouwd. De verzekeraarbaarheid van aansprakelijkheidsrisico's is direct gerelateerd aan de omvang van het aansprakelijkheidsmaximum. Een bovenmatig aansprakelijkheidsmaximum dat afwijkt van hetgeen in de branche gebruikelijk is, leidt tot hogere verzekeringspremies die onvermijdelijk in de prijs van de inschrijving zullen worden verdisconteerd. Dit is niet in het belang van de aanbestedende dienst en staat haaks op het proportionaliteitsbeginsel.

Ten aanzien van de uitsluiting van indirecte schade: Uw antwoord gaat geheel voorbij aan het door Gegadigde voorgestelde onderdeel betreffende de uitsluiting van gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschaade en winstderving. De uitsluiting van dergelijke schadeposten is in de markt van ICT-dienstverlening breed geaccepteerd en gangbaar. Wij verzoeken u alsnog specifiek op dit onderdeel te reageren.

Gelet op het voorgaande verzoeken wij u nadrukkelijk uw standpunt te heroverwegen en inhoudelijk te motiveren waarom u van mening bent dat de huidige aansprakelijkheidsregeling in overeenstemming is met Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit, in het bijzonder ten aanzien van hetgeen in de branche van ICT-dienstverlening gebruikelijk is. Gegadigde overweegt, indien dit standpunt ongewijzigd blijft, zich te beraden op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt aanbesteden dan wel zich op andere wijze tegen dit standpunt te verzetten.

Antwoord:

Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 84 in de eerste Nota van inlichtingen, waarin wij de aansprakelijkheid reeds in omvang hebben gelimiteerd tot 5 miljoen euro per jaar. "Wij hebben

besloten artikel 26.4 d van de Voorwaarden buiten toepassing te verklaren. Ook zullen wij de aansprakelijkheid maximeren tot een bedrag van ten hoogste € 5 miljoen per jaar, zodat geen sprake meer is van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Hiertoe voegen wordt in de overeenkomst een artikel x.x toegevoegd dat als volgt luidt: 'In aanvulling op het bepaalde in artikel 26 van de Voorwaarden geldt dat de voor Opdrachtnemer uit de Overeenkomst voortvloeiende aansprakelijkheid is gelimiteerd tot ten hoogste € 5.000.000 per kalenderjaar. Alle schade die voortvloeit uit een schadeveroorzakende gebeurtenis in een bepaald jaar, wordt voor de toepassing van deze bepaling aan dat jaar toegerekend, ook als de schade zich pas later openbaart. Indien schade redelijkerwijs dient te worden toegerekend aan meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen vindt gedeeltelijke toerekening plaats aan elke gebeurtenis naar de mate waarin deze relatief gezien heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
648**Onderwerp:**Nv1 1 - Antwoord vraag 121 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 26**Vraag:**

Het door u gegeven antwoord adresseert de gestelde vraag niet en geeft Gegadigde aanleiding u te verzoeken dit standpunt te heroverwegen.

Gegadigde heeft verzocht om een vrijwaringsbepaling voor claims van derden die betrokken zijn bij het implementatieproject, zoals eindgebruikers en andere IT-leveranciers van Opdrachtgever. U antwoordt dat Gegadigde Opdrachtgever dient te vrijwaren bij inbreuk op rechten van derden. Dit betreft echter een geheel ander onderwerp. Onze vraag ziet op claims van derden die voortvloeien uit of verband houden met de Prestatie, waarbij de oorzaak niet noodzakelijkerwijs is gelegen in handelen of nalaten van Gegadigde.

Uw stelling dat dit geheel binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, is feitelijk onjuist. Bij technische transformatieprojecten is Gegadigde werkzaam binnen een ecosysteem van meerdere leveranciers en stakeholders die allen onder de verantwoordelijkheid en regie van Opdrachtgever vallen. Gegadigde heeft geen contractuele relatie met deze derden en kan derhalve geen invloed uitoefenen op hun handelen of verwachtingen. Het is juist Opdrachtgever die deze relaties onderhoudt en in de positie is om dergelijke claims te voorkomen dan wel te beheersen.

Gegadigde wijst er voorts op dat de voorgestelde vrijwaringsbepaling reeds een uitzondering bevat voor situaties van opzet of bewuste roekeloosheid, waarmee een evenwichtige risicoverdeling is gewaarborgd.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen en inhoudelijk te motiveren waarom een

dergelijke vrijwaring niet redelijk zou zijn.

Antwoord:

Indien de oorzaak van de schade niet ziet op uw handelen of nalaten dan zal er ook geen sprake zijn van toerekenbaarheid. En zal in dat geval dus ook geen claim van een derde op Opdrachtnemer gerechtvaardigd zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
649

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 122 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 26

Vraag:

Uw antwoord sluit niet aan bij de gestelde vraag. De vraag van Gegadigde ziet niet op de algemene regeling van toerekenbare tekortkoming en schadevergoeding, maar specifiek op het recht van Gegadigde op tijdsverlenging en vergoeding van redelijke extra kosten indien vertragingen worden veroorzaakt door omstandigheden die binnen de invloedssfeer van Opdrachtgever liggen. De door u genoemde verschonende omstandigheden en aansprakelijkheidsbeperkende feiten kunnen weliswaar een verweer vormen tegen aansprakelijkheidsclaims, maar bieden Gegadigde geen contractueel recht op tijdsverlenging en kostenvergoeding bij vertragingen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen.

Antwoord:

In geval dat dit voorkomt treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om te komen tot een passende oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
650

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 123 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 26

Vraag:

Gegadigde wenst allereerst te verduidelijken dat met ""andere fabrikanten"" en ""derden"" wordt bedoeld op alle partijen die niet Gegadigde zijn en die producten, diensten of software leveren aan of ten behoeve van Opdrachtgever binnen de IT-omgeving waarin de Prestatie wordt geïmplementeerd. Denk hierbij aan bestaande softwareleveranciers, infrastructuurleveranciers en overige IT-dienstverleners waarmee Opdrachtgever contractuele relaties onderhoudt. Gegadigde is bereid de formulering op dit punt nader te specificeren indien de aanbestedende dienst dit wenst.

Ten aanzien van uw verwijzing naar aansprakelijkheidsbeperkende omstandigheden en verschonende feiten merkt Gegadigde op dat dit argument, in lijn met ons bezwaar bij de vorige vraag inzake door Opdrachtgever veroorzaakte vertragingen, de gestelde vraag niet adresseert. Het bestaan van een algemeen verweer op grond van verschonende omstandigheden is niet gelijk aan een expliciete contractuele afbakening van de reikwijdte van de aansprakelijkheid van Gegadigde. Het ontbreken van een dergelijke afbakening creëert rechtsonzekerheid over de vraag waarvoor Gegadigde wel en niet aansprakelijk kan worden gehouden, hetgeen bij een implementatieproject met meerdere betrokken leveranciers onwenselijk is voor beide partijen.

Wij verzoeken u derhalve uw standpunt te heroverwegen, dan wel concreet aan te geven op welke wijze de aanbestedende dienst waarborgt dat Gegadigde niet aansprakelijk wordt gehouden voor tekortkomingen die het gevolg zijn van producten, diensten of software van andere leveranciers van Opdrachtgever.

Antwoord:

Wij zullen u hier niet aansprakelijk voor houden aangezien de schade in dat geval niet aan uw handelen of nalaten valt toe te rekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
651

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 124 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 30.3

Vraag:

Uw antwoord adresseert de gestelde vraag slechts gedeeltelijk. U stelt dat de in artikel 30.3 geschetste situaties niet van toepassing zijn op de Staat der Nederlanden. Gegadigde erkent dat

bepaalde ontbindingsgronden, zoals surseance van betaling of faillissement, naar hun aard niet van toepassing zijn op de Staat. Onze vraag ziet echter op twee afzonderlijke elementen.

Ten eerste heeft Gegadigde verzocht om het ontbindingsrecht wederkerig te maken voor zover de genoemde omstandigheden zich mutatis mutandis bij Opdrachtgever of Wederpartij kunnen voordoen. Het feit dat niet alle gronden op de Staat van toepassing zijn, laat onverlet dat het ontbindingsrecht wederkerig kan worden gemaakt voor de gronden die zich wel bij beide partijen kunnen voordoen.

Ten tweede, en dit is voor Gegadigde van wezenlijk belang, heeft Gegadigde specifiek verzocht om een ontbindingsgrond op te nemen voor situaties van strijd met toepasselijke wet- en beroepsregelgeving, waaronder onafhankelijkheidsregels. Aan Gegadigde gelieerde ondernemingen zijn accountantsorganisaties die gebonden zijn aan strikte onafhankelijkheidsregels. Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst omstandigheden voordoen die strijd opleveren met deze regelgeving, dient Gegadigde de mogelijkheid te hebben de Overeenkomst te beëindigen. Het ontbreken van een dergelijke grond kan ertoe leiden dat Gegadigde wordt gedwongen een overeenkomst voort te zetten in strijd met dwingend recht, hetgeen voor geen van beide partijen wenselijk is. Op dit specifieke onderdeel is uw antwoord niet ingegaan.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen, in het bijzonder ten aanzien van de ontbindingsgrond wegens strijd met toepasselijke wet- en beroepsregelgeving.

Antwoord:

Strijd met dwingend recht levert altijd een ontbindingsgrond op. Ook voor opdrachtnemer. U verwijst ook naar aan u gelieerde ondernemingen. Deze kwalificeren in beginsel als derden en derden zijn in beginsel geen partij bij de overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
652

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 125 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 37

Vraag:

Gegadigde neemt kennis van uw antwoord doch kan zich hiermee niet verenigen. U verwijst naar de wettelijke verjaringstermijnen van artikel 3:307 BW (vijf jaar) en artikel 3:310 BW (vijf jaar na bekendheid met de schade). Het door Gegadigde voorgestelde contractuele vervalbeding wijkt hiervan bewust af, en wel om goede redenen.

De wettelijke verjaringstermijnen zijn algemene termijnen die niet specifiek zijn toegesneden op de

aard van IT-implementatieprojecten. Bij dergelijke projecten geldt dat eventuele gebreken in de Prestatie zich doorgaans kort na implementatie manifesteren en dat de mogelijkheid om de oorzaak van een gebrek vast te stellen en herstel te verrichten na verloop van tijd aanzienlijk afneemt. Een contractuele vervalltermijn van één jaar na manifestatie van de schade, met een absolute termijn van vijf jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis, is in de IT-branchen gebruikelijk en doet recht aan de specifieke aard van de dienstverlening.

Daarnaast merkt Gegadigde op dat het hanteren van de ruime wettelijke verjaringstermijnen in combinatie met het door u voorgestane aansprakelijkheidsregime een disproportioneel risico voor Gegadigde oplevert. Gegadigde wordt hierdoor gedurende een langere periode blootgesteld aan potentiële claims, terwijl de mogelijkheid om de oorzaak van vermeende schade vast te stellen en adequaat verweer te voeren met het verstrijken van de tijd significant afneemt. Een kortere contractuele vervalltermijn dient het belang van beide partijen nu het Opdrachtgever stimuleert om klachten tijdig kenbaar te maken, hetgeen u zelf ook als uitgangspunt onderschrijft, en het Gegadigde in staat stelt om tijdig onderzoek te doen en waar nodig herstel te verrichten.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen en bereid te zijn een marktconforme vervalltermijn overeen te komen die recht doet aan de aard van de te leveren dienstverlening.

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord en passen de overeenkomst overeenkomstig aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
653

Onderwerp:

Nv1 - Antwoord vraag 127 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 53.3

Vraag:

U stelt dat de aansprakelijkheidsregeling in artikel 26 ARBIT 2022 proportioneel is gelet op de aard, omvang en het belang van de opdracht. U onderbouwt dit standpunt echter niet. Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit schrijft expliciet voor dat de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen. In de markt van Software (as a Service) en implementatiedienstverlening is de gebruikelijke beperking van aansprakelijkheid eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde. Een aansprakelijkheidsmaximum van viermaal de vergoeding, zoals opgenomen in artikel 26.3 ARBIT, wijkt hier aanzienlijk van af en kan, afhankelijk van de opdrachtwaarde, een disproportioneel risico voor Gegadigde opleveren dat niet in verhouding staat tot de aard van de te leveren dienstverlening.

Antwoord:

Wij hebben de totale aansprakelijkheid reeds gemaximeerd op 5 MIO euro per jaar. Dit is tevens in de overeenkomst opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
654**Onderwerp:**NvI 1 - Antwoord vraag 128 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Artikel 53.4**Vraag:**

Wij verzoeken u nader toe te lichten op welke gronden u niet met het voorstel van Gegadigde kunt instemmen. Tevens verzoeken wij u dit standpunt te heroverwegen.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel en zullen de overeenkomst overeenkomstig aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
655**Onderwerp:**NvI 1 - Antwoord vraag 129 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022)
Ontbrekende bepaling**Vraag:**

Gegadigde stelt vast dat u zonder enige motivering aangeeft niet akkoord te kunnen gaan, terwijl Gegadigde u expliciet heeft verzocht uw keuze toe te lichten. Gegadigde verzoekt u alsnog inhoudelijk te motiveren waarom u niet bereid bent een wijzigingsbeheerprocedure in de Overeenkomst op te nemen.

Het ontbreken van een wijzigingsbeheerprocedure is bij IT-implementatietrajecten ongebruikelijk

en onwenselijk. Het is inherent aan implementatieprojecten dat gedurende de uitvoering wijzigingen noodzakelijk zullen zijn, niet uitsluitend beperkt tot meerwerk, maar ook wijzigingen in scope, planning, specificaties en technische vereisten. Zonder een gestructureerde wijzigingsbeheerprocedure ontbreekt een helder contractueel kader voor de wijze waarop dergelijke wijzigingen worden aangevraagd, beoordeeld, overeengekomen en gedocumenteerd. Dit leidt onvermijdelijk tot onduidelijkheden over de rechten en verplichtingen van partijen bij wijzigingen, hetgeen een risico vormt voor zowel Gegadigde als Opdrachtgever en het welslagen van het project als geheel.

De door Gegadigde voorgestelde procedure is evenwichtig en marktconform. De procedure geldt gelijkelijk voor beide partijen, voorziet in transparante vastlegging van wijzigingen en waarborgt dat geen wijziging wordt doorgevoerd zonder instemming van beide partijen. Het ontbreken van een dergelijke procedure kan er bovendien toe leiden dat wijzigingen informeel of eenzijdig worden doorgevoerd, waardoor achteraf geschillen ontstaan over de vraag of een bepaalde wijziging is overeengekomen en wat de gevolgen daarvan zijn voor de scope, planning en kosten van het project.

Wij verzoeken u uw standpunt te heroverwegen en inhoudelijk te motiveren waarom een wijzigingsbeheerprocedure, die bij IT-implementatietrajecten als essentieel en marktstandaard wordt beschouwd, niet in de Overeenkomst kan worden opgenomen.

Antwoord:

Bij nader inzien gaan wij akkoord met uw voorstel. Dit zal aangepast worden in de concept overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

656

Onderwerp:

Nv1 1 - Antwoord vraag 131 SLA, beschrijvend document en PVE

Vraag:

Uw antwoord adresseert de gestelde vraag niet. Gegadigde heeft niet gevraagd naar het moment van uitwerking van de SLA, maar specifiek naar de verhouding tussen de door u gestelde eisen en de standaard vendorvoorwaarden van de SaaS-leverancier.

De kern van de vraag is dat het bij een SaaS-oplossing inherent is dat bepaalde aspecten van de dienstverlening, waaronder beschikbaarheid, service levels, beveiligingsstandaarden en release-cycli, worden bepaald door de SaaS-leverancier en door Gegadigde niet kunnen worden aangepast of beïnvloed. Indien u stelt dat de eisen uit het Programma van Eisen hierin leidend zijn, dient Gegadigde te kunnen vaststellen of deze eisen verenigbaar zijn met hetgeen de SaaS-leverancier standaard biedt. Indien de eisen uit het Programma van Eisen op onderdelen verder gaan dan of afwijken van de standaard vendorvoorwaarden, ontstaat voor Gegadigde een onmogelijke situatie

waarin zij verplichtingen aangaat die zij feitelijk niet kan nakomen, nu zij hiertoe afhankelijk is van een derde partij wiens voorwaarden zij niet kan wijzigen.

Wij verzoeken u derhalve concreet te beantwoorden of de aanbestedende dienst bereid is de standaard vendorvoorwaarden van de SaaS-leverancier als leidend te accepteren voor het deel van de dienstverlening dat door de SaaS-leverancier wordt geleverd en niet door Gegadigde kan worden beïnvloed. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u toe te lichten hoe Gegadigde geacht wordt verplichtingen aan te gaan die buiten haar invloedsfeer liggen en op welke wijze de aanbestedende dienst waarborgt dat de eisen uit het Programma van Eisen daadwerkelijk verenigbaar zijn met de standaard vendorvoorwaarden van de SaaS-leverancier.

Antwoord:

De aanbestedende dienst erkent dat bij een SaaS-oplossing bepaalde technische aspecten door de software-vendor worden bepaald. Echter, de aanbestedende dienst gaat niet in alle gevallen akkoord met het integraal leidend maken van vendorvoorwaarden boven het Programma van Eisen (PvE). Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de "gap" tussen de standaard vendor-beschikbaarheid en de specifieke CIBG-eisen overbruggt door middel van bijvoorbeeld eigen beheerorganisatie, supportstructuur en eventuele aanvullende maatregelen. De aanbestedende dienst is bereid om voor specifiek benoemde onderdelen de standaard van de vendor te volgen, mits dit tijdig wordt gecommuniceerd en de impact op de dienstverlening van CIBG minimaal is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
657

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord vraag 145 Bijlage A - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022) Artikel 17

Vraag:

Wij verzoeken u nader toe te lichten op welke gronden u niet met het voorstel van Gegadigde kunt instemmen. Tevens verzoeken wij u dit standpunt te heroverwegen.

Antwoord:

Wij hebben uw vraag en ons antwoord heroverwogen en passen het volgende aan:
Ten behoeve van (de uitvoering van) de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Wederpartij door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen). Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

658

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 38 Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikel 2.2

Vraag:

Worden de antwoorden van de Nvl's opgenomen in de Overeenkomst? Zo nee, dan heeft dit met de voorgestelde rangvolgorde tot gevolg, dat wijzigingen op de Overeenkomst die zijn toegezegd in de Nvl's, in rang lager zijn, dan hetgeen in de Overeenkomst staat. In dat geval verzoekt Gegadigde om de Nvl's in rang boven de Overeenkomst te plaatsen. Kan het CIBG daarmee akkoord gaan? Zo nee, hoe zorgt het CIBG er dan voor, dat de in de Nvl's opgenomen afwijkingen op de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst voorrang hebben op hetgeen is opgenomen in de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

Daarvan zijn wij ons bewust. De expliciet in de nota's van inlichtingen toegezegde aanpassingen zullen dienovereenkomstig worden opgenomen in de betreffende overeenkomsten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

659

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 66 ARBIT, Artikel 8.1.8.3

Vraag:

Indien de Prestatie wordt gehost op een omgeving van een cloud-provider (dus standaard oplossing), is het gebruiksrecht beperkt in duur en wordt geen intellectueel eigendom overgedragen. Kan CIBG dit bevestigen?

Antwoord:

Wij verwijzen u naar art 17 III in de concept overeenkomst, waar u kunt lezen hoe de intellectuele eigendomsrechten in het kader van de opdracht worden geregeld. Ten aanzien van een standaard SaaS oplossing is er sprake van een beperkt gebruiksrecht, dat het door opdrachtgever beoogde gebruik daarvan niet beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
660

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 67 ARBIT, Artikel 8.5

Vraag:

Gegadigde kan het CIBG niet volgen in haar antwoord; immers vraag 66 gaat over overdracht van intellectueel eigendom, en deze vraag 67 over vrijwaring en aansprakelijkheid. Gegadigde verzoekt CIBG alsnog deze vraag te beantwoorden.

Antwoord:

Ja hiermee gaan wij akkoord. Dit hebben wij aangegeven in het antwoord op vraag 84 bij de 1e Nota van Inlichtingen. Wij hebben immers artikel 26 lid 4 van de ARBIT 2022 laten vervallen. Ook hebben wij de aansprakelijkheid gemaximeerd tot een bedrag van ten hoogste € 5 miljoen per jaar, zodat geen sprake meer is van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Dit geldt dus ook voor de schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 (zie art 26 lid 4 sub c) van de ARBIT 2022.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

661

Nvl 1 - Antwoord vraag 68 ARBIT, Artikel 8.6

Vraag:

Gegadigde kan het CIBG niet volgen in haar antwoord; het antwoord bij vraag 66 gaat namelijk niet in op deze vraag 68. Gegadigde verzoekt CIBG alsnog deze vraag te beantwoorden.

Antwoord:

- a) en b) zijn akkoord
- c) en d) kunnen wij niet mee instemmen
- c) we willen geen inbreuk makend deel van de oplossing gebruiken
- d) we hebben de oplossing nodig dus overeenkomst beëindigen willen we ook niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

662

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 69 ARBIT, Artikel 8.7

Vraag:

Ook hier kan Gegadigde CIBG niet volgen in de verwijzing naar antwoord bij vraag 66. Gegadigde verzoekt CIBG alsnog deze vraag te beantwoorden.

Antwoord:

Wij kunnen hiermee instemmen en passen dit aan in de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

663

Nvl 1 - Antwoord vraag 79 ARBIT, Artikel 17.3

Vraag:

Uw antwoord adresseert de gestelde vraag niet. Tevens gaat uw reactie uit van een aannname, terwijl het bij de Arbit (niet om aannames, maar) om rechten en plichten gaat. Gegadigde verzoekt CIBG om de vragen concreet te beantwoorden, zodat Gegadigde een duidelijk fundament heeft om een eventueel aanbod op te baseren.

Antwoord:

1. Onder toezicht verstaan wij het genoemde in artikel 17.1 uit de ARBIT 2022.
2. Wij bevestigen dat wij toegang wensen tot de locaties van de Opdrachtnemer en zullen dit tijdig aangeven indien noodzakelijk. Wij gaan uit van de professionaliteit van de auditerende instantie in geval dit een concurrent is toetsen wij de onafhankelijkheid.

De kosten voor de uitvoerende instantie die de audit uitvoert zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die u maakt om aan te tonen dat u voldoet aan artikel 17 van de ARBIT 2022 komen voor uw rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

664

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 85 ARBIT, Artikel 30.1

Vraag:

Vragensteller heeft gevraagd naar gevolgen van beëindiging door ontbinding. Uw reactie ziet echter op de gevolgen van beëindiging door opzegging. Dit zijn twee verschillende rechtsfiguren. Inderdaad zien de leden 7 t/m 9 op opzegging, maar niet op ontbinding. In de wet is in art. 6:271 BW geregeld, dat bij ontbinding ongedaanmakingsverplichtingen ontstaan en in art. 6:272 BW een regeling waarbij (zoals vragensteller terecht opmerkt) discussies over kunnen ontstaan. Daarom nogmaals het verzoek om het voorstel -na voorgaande toelichting- van vragensteller te beantwoorden.

Antwoord:

Wij begrijpen uw redenering, echter ontbinding is meer dan het doorvoeren van ongedaanmakingsverbintenissen. Ontbinding komt veelal voort uit wanprestatie en geeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst middels ontbinding te beëindigen als nakoming blijvend onmogelijk is geworden of indien Opdrachtnemer er niet in slaagt te voldoen aan de eisen uit de dienstverlening. De ongedaanmakingsverplichting wordt in dat geval omgezet in een op geld waardeerbare schadevergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

665

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 91 ARBIT, Artikel 59.6

Vraag:

Kan CIBG aangeven op welke wijze het antwoord op vraag 87 ook een antwoord is op deze vraag 91? Immer, vraag 87 vraagt om het buiten toepassing verklaren. Echter deze vraag 91 vraagt niet om het buiten toepassing te verklaren, maar om een redelijke verdeling van kosten op basis van toerekenbaarheid. Gegadigde verzoekt CIBG deze vraag alsnog te beantwoorden.

Antwoord:

Wij zullen uw verzoek honoreren en dit aanpassen in de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

666

Onderwerp:

Nvl 1 - Antwoord vraag 95 ARBIT, Artikel 77

Vraag:

Gegadigde is het helemaal eens met het bezwaar van vragensteller en verzoekt CIBG alsnog dringend om het voorstel van vragensteller te heroverwegen. Leverancier is namelijk nog steeds overgeleverd aan het subjectieve belangenafweging van CIBG, en hieraan kan Leverancier geen rechten ontleen. Juist bij een gevoelig onderwerp als deze, is het van belang dit vooraf goed te regelen en niet overgeleverd te zijn aan het enkele oordeel van CIBG wanneer het feit waaraan de rechtsgevolgen verbonden zijn, is ingetreden.

Antwoord:

Indien de continuïteit van onze bedrijfsvoering in gevaar is doordat u (als opdrachtnemer) in verzuim bent vinden wij het niet passend dat wij u (of uw onderaannemer) altijd om schriftelijke toestemming moet vragen om onderhoud door een derde te laten plaatsvinden. Zoals wij reeds hebben aangegeven hebben we het hier over een zeer uitzonderlijke situatie waarbij een zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen, daar waar mogelijk in goed overleg en met toestemming van Opdrachtnemer, plaatsvindt. Tot slot spreekt het voor zich dat wij u niet verantwoordelijk kunnen houden voor de door derden verrichte onderhoudswerkzaamheden zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

667

Onderwerp:

NvI 1 - Antwoord 54 Bijlage A Concept Overeenkomst, Bijlage A - Herzieningsclausules + financiële afhandeling, pagina 14

Vraag:

In uw antwoord op vraag 54 geeft u aan: "Het betreft hier serieuze adviezen van de NCSC. Wanneer in overleg met wederpartij Opdrachtgever wenst deze adviezen door te voeren dan zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer."

Dergelijke wijzigingen zijn echter zeer onzeker en moeilijk vooraf in te schatten, wat leidt tot een significante risico#opslag in de inschrijving. Dit is uiteindelijk nadelig voor de Opdrachtgever.

Kunt u uw antwoord op vraag 54 heroverwegen en ermee instemmen dat deze wijzigingen voor rekening en risico van de Opdrachtgever komen?

Antwoord:

Wij kunnen niet akkoord gaan met vergoeding van de aanpassing. Het kan niet zo zijn dat wij de kosten hiervoor dragen terwijl dit onderdeel moet zijn van uw dienstverleningen het verplicht voldoen aan dwingende security richtlijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Ref.nr.
668

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Beschrijvend Document pag 26

Vraag:

U vraagt bij SG4 2 video opnames van 15 minuten elk. De eerste video krijgen we niet in 15 minuten. Kunt u de tijdsduur van deze opname naar 20 minuten ophogen? Of als alternatief video 1 en 2 gezamenlijk 30 minuten want de tweede video is korter qua tijd.

Antwoord:

In Nota van Inlichtingen 1 is dit aangepast naar 30 minuten. En in Beschrijvend Document Nvl 1 is dit al doorgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
669

Onderwerp:

Beschrijvend Document pagina 23

Vraag:

Voor Subgunningscriterium 1 mogen we maximaal 8 pagina's gebruiken. U stelt 3 vragen met een aantal criteria welke moeten worden beschreven. Om daar een begrijpelijk verhaal van te maken willen we u nadrukkelijk verzoeken om het aantal pagina's te verhogen. Wij denken aan 15 pagina's.

Antwoord:

De aanbestedende dienst streeft naar kernachtige en beknopte inschrijvingen. Wij gaan gedeeltelijk mee in het verzoek van de inschrijver. De paginalimiet voor de uitwerking van Subgunningscriterium 1 wordt verhoogd van 8 naar maximaal 10 pagina's (A4). Eventuele voorblad en inhoudsopgaven tellen niet mee voor de paginalimiet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

670

Onderwerp:

PvE 3SP24 en 3SP25

Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid om, gegeven dat de klant specifieke tenant-URL pas na gunning beschikbaar gemaakt wordt en bepaalde CSP-configuraties platform-breed beheerd worden, de conformiteitstoets voor 3SP24 & 3SP25 te verschuiven naar het acceptatiemoment, zodat inschrijver niet worden uitgesloten op basis van een URL die ten tijde van inschrijving technisch nog niet bestaat?

Antwoord:

Ja, daar is de aanbestedende dienst toe bereid. De eis blijft gelden, dit dient voor acceptatie opgeleverd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

671

Onderwerp:

PvE 3SP24 en 3SP25

Vraag:

Accepteert de aanbestedende dienst bij inschrijving als bewijs een testresultaat op een functioneel equivalente omgeving van hetzelfde platform, bijvoorbeeld een bestaande referentie- of demo-tenant, in combinatie met een formele leveranciersverklaring dat de productieomgeving bij livegang aantoonbaar aan de eis voldoet?

Antwoord:

Ja, daar is de aanbestedende dienst toe bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

672

Onderwerp:

PvE 3SP24 en 3SP25

Vraag:

Op welk moment dient de A of A+ score op observatory.mozilla.org en sslabs.com aangetoond te worden?

Antwoord:

Dit zal bij de uiteindelijke acceptatie van de oplossing aantoonbaar gemaakt moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

673

Onderwerp:

Bijlage E SLA par 6.4 sub 5

Vraag:

"In paragraaf 6.4 sub 5 wordt bepaald dat logbestanden worden gemaakt, bewaard en regelmatig beoordeeld.

Kunt u specificeren:

- a) welke minimale bewaartermijn geldt,
- b) of real-time monitoring of SIEM-koppeling vereist is, en
- c) welke eisen gelden ten aanzien van log-integriteit (bijv. tamper-proof opslag)?"

Antwoord:

A). Logging met betrekking tot het gebruik van systeemhulpmiddelen: minimaal 6 maanden.
Loggegevens in geval van een (vermoedelijk) informatiebeveiligingsincident: minimaal 3 jaar.
Deze termijnen volgen rechtstreeks uit de BIO(2).

B). Ja, zie eis 3SP22

C). De integriteitseisen zijn als volgt: Logbestanden worden zodanig beschermd dat deze niet aangepast, verwijderd of op een andere manier gemanipuleerd kunnen worden. Het bepalen van

de maatregelen om dit te realiseren ligt bij opdrachtnemer. Het tamperproof opslaan van de logging op immutable storage is een voorbeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

674

Onderwerp:

Bijlage E SLA par 6.4

Vraag:

"In paragraaf 6.4 sub 1 wordt gesteld dat opdrachtnemer minimaal moet voldoen aan de vigerende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Kunt u aangeven welk BBN-niveau (Basis Beveiligingsniveau) van toepassing is op deze dienstverlening, zodat inschrijvers hun beveiligingsmaatregelen proportioneel kunnen inrichten?"

Antwoord:

BBN-niveaus zijn niet meer van toepassing in de laatste versie van de BIO (BIO2) BIO2 legt de nadruk op een risico gestuurde aanpak. Proportionaliteit kan aangetoond worden door het maken van risicoafweging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

675

Onderwerp:

Nv11 ref nr 309 en 323

Vraag:

U geeft als antwoord dat als een een wens standaard beschikbaar is in ons aangeboden platform dan valt dit onder de fixed price. Nu is AI onderdeel van het platform. Dat is eenvoudig in de

licentieprijis toe te voegen. Voor implementatie geldt dit niet. We hebben geen idee wat u met AI zou willen doen. Wellicht heeft u daar zelf ook nog geen idee van. Er kan nl. heel veel. Daarom is ons verzoek om dit niet in de fixed price welke voor de implementatie geldt op te nemen.

Antwoord:

De implementatie van AI is onderdeel van de herzieningsclausule. Als het CIBG er voor kiest om hier gebruik van te maken dan zal dit in een later stadium pas geïmplementeerd gaan worden. Bij alle overige wensen blijft in stand dat als u wensen als Standaard kunt leveren dit onderdeel is van de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
676

Onderwerp:

NV11 ref nr 153

Vraag:

Kunt u aangeven welke kennisbank u gebruikt? Dit i.v.m. de te migreren data uit de kennisbank. Wellicht heeft u ook nadere informatie m.b.t. de gebruikte database in de kennisbank? Gaat om de structuur hiervan.

Antwoord:

Op dit moment maakt het CIBG gebruik van de Kennisbankmodule in QuandaGo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
677

Onderwerp:

Ref. Nr. 1, Beschrijvend document pag. 38 Planning

Vraag:

Gezien de hoeveelheid vragen en antwoorden is de verwachting dat er nog een fors aantal vragen ter verduidelijking worden gesteld. De reeds gegeven antwoorden, maar ook de nog te verwachten antwoorden hebben een flinke impact op de inschrijving. Kan CIBG inschrijvers 2 weken meer tijd geven om, zoals eerder aangegeven, de antwoorden goed te verwerken en daarmee de kwaliteit van de inschrijvingen te verhogen?

Antwoord:

Nee daarmee gaan wij niet akkoord, zie antwoord op 624

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
678

Onderwerp:

Ref. Nr. 24, De overeenkomst

Vraag:

Wanneer inschrijver van een derde gebruik wenst te maken om aan de geschiktheidseisen te voldoen, mag deze derde dan ook bij andere inschrijvers als derde worden opgenomen of mag een derde net als een zelfstandig inschrijver of een lid van een combinatie slechts 1 keer inschrijven?

Antwoord:

Wij verwijzen u naar paragraaf 7.5 van het beschrijvend document waar is beschreven hoe u kunt en mag inschrijven met een derde. "Ook de volgende drie situaties zijn in principe verboden, tenzij (.....):

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;
- u mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden;
- als u onderdeel vormt van een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

679

Onderwerp:

Ref. Nr. 233, Beschrijvend Document, pagina 6

Vraag:

Wat bedoelt u met een integraal onderdeel van het platform dat geleverd wordt? Wordt met integraal onderdeel bedoeld: A. Mag het onderdeel casemanagement vanuit het CSP onderwater gekoppeld zijn vanuit een andere vendor OF B. betekent integraal onderdeel zijn van casemanagement vanuit het CSP dat dit van eenzelfde CSP (vendor/leverancier) is?

Antwoord:

Het CIBG vraagt een CSP, waarbinnen de verschillende gevraagde onderdelen op een efficiënte wijze geborgd zijn. Inschrijver wordt gevraagd het CSP als zodanig aan te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

680

Onderwerp:

Ref. Nr. 349, Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 7.5 Inschrijven als combinatie of met gebruikmaking van een derde

Vraag:

Inschrijver is reseller van diverse oplossingen. De partijen die deze oplossingen leveren, waarvan de inschrijver dus reseller is, hoeven niet aangemerkt te worden als derden?

Antwoord:

Dat hangt af van uw de wijze van inschrijving. Doet u als inschrijver een beroep op 1 of meerdere van deze partijen om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen dan is /zijn dit Derden in de zin van het UEA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
681

Onderwerp:

Ref. Nr. 350, Bijlage: Beschrijvend document Customer Service Platform CIBG / 7.5 Inschrijven als combinatie of met gebruikmaking van een derde

Vraag:

Ter verduidelijking. Mag wanneer een inschrijver een beroep doet op een derde partij, deze partij bij andere inschrijvers deelnemen en in deze hoedanigheid dus ook meerdere (verschillende) verklaringen afgeven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 678.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
682

Onderwerp:

Ref. Nr. 362, Bijlage 3 Prijsopgave Formulier / Tabblad Instructie

Vraag:

Inschrijver schat in andere hoeveelheden dan hier weergegeven nodig te hebben. Kan doordat opdrachtgever deze heeft ingevuld/ingeschat er dan vanuit worden gegaan dat deze inschatting voor iedereen gelijk is?

Antwoord:

Nee dit is niet mogelijk. In het kader van een goede vergelijking is dit niet mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
683

Onderwerp:

Ref. Nr. 382, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.16

Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te laten vallen of aan te passen, aangezien de eis nu beschrijft dat er data gemigreerd dient te worden, echter uit NVI blijkt dat dit niet het geval is, maakt het de eis erg onduidelijk.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 630.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
684

Onderwerp:

Ref. Nr. 382, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1CSP01.36

Vraag:

Kunt u met eerdere beantwoording 'Het CSP dient als orkestatielaag als het gaat om het tonen van de basisgegevens van de klant (NAW, ProductID). Deze data wordt opgehaald uit verschillende databronnen binnen het CIBG. Alle gelieerde klant meldingen worden binnen het CSP opgeslagen.' aangeven wat u verstaat onder de rapportage zoals gevraagd in eis 1CSP01.36? Doelt u hier op het presenteren van data uit achterliggende systemen of ziet u dit anders?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 688 en 689.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

685

Onderwerp:

Ref. Nr. 409, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.18

Vraag:

Kan deze eis herschreven worden of komen te vervallen? De eis is namelijk tegenstrijdig met het gegeven antwoord: 'De overheid stuurt nooit een link in de e-mail maar vertelt de gebruiker waar en hoe hij dit kan aanpassen in de juiste dienst waar de klantvraag over gaat.'

Antwoord:

Eis 1S06.18 wordt verwijderd uit het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

686

Onderwerp:

Ref. Nr. 410, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / 1S06.29

Vraag:

De aanbestedende dienst beschrijft het volgende als beantwoording op vraag met Ref. Nr. 407 'Nee, brondata uit stamkaarten worden niet als zodanig opgeslagen binnen het CSP en worden middel koppelvak gespiegeld naar het CSP.'

Hiermee is de data opslag binnen CSP zeer beperkt en enkel gericht op procesdata (data die nodig is om een transactie naar achterliggende CIBG systemen te kunnen doen). Hiermee lijkt eis 1S06.29 niet aan te sluiten bij de eerdere beantwoording. Kunt u akkoord gaan met een herformulering op deze eis en hierbij attribueert beschrijven als procesdata? Daarnaast zien wij de eis om een kolom of datatabel te kunnen verwijderen, graag verwijderd worden.

Antwoord:

Het is mogelijk dat naast de brondata extra standaardvelden opgenomen worden in de stamkaart.

Deze kolommen/velden moeten te verwijderen zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
687

Onderwerp:

Ref. Nr. 415, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 2. Business) / Algemene vraag betreffende 10. Afspraken

Vraag:

Hoe ziet de aanbestedende dienst een afsprakenkalender (persoonlijk & groep) voor zich als hiervoor geen koppeling met outlook beschikbaar is? Volstaat een lijst met taken/afspraken op persoons/groepsniveau die aangevuld wordt o.b.v. afspraken die op dat moment of binnen x tijd plaatsvinden als er geen kalenderweergave beschikbaar is?

Antwoord:

Nee, er is geen directe koppeling nodig. Het CSP moet een .ics kunnen aanmaken, zodat wij deze zelf in Outlook kunnen plaatsen. Verdere uitwerking van dit onderdeel zal na oplevering plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
688

Onderwerp:

Ref. Nr. 418, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / Algemene vraag over 1. Functioneel

Vraag:

Aangezien de aanbestedende dienst met de beantwoording van deze vraag aangeeft dat het CSP

als orkestratie laag zal dienen, lijken eisen 1CSP01.17, 1CSP01.18, 1CSP01.19, 1CSP01.20 hierbij niet aan te sluiten bij de in het PVE gestelde eisen. Kan de aanbestedende dienst deze eisen herzien of is de aanbestedende dienst bereid deze eisen te laten vallen?

Antwoord:

Het antwoord op vraag 418 van NVI 1 is niet volledig. Met de overgenomen term "orkestratie naar" bedoeld het CIBG dat de CSP "loosely coupled" de benodigde behandel portalen opent via web redirects. Er is dus geen directe (data) koppeling met CIBG diensten en het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

689

Onderwerp:

Ref. Nr. 418, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / Algemene vraag over 1. Functioneel

Vraag:

Door het nieuwe inzicht in uw beantwoording op vraag 418, is het onduidelijk wat de functie van het CSP is met wens 1CSP01.56, het CSP is namelijk een orkestratie laag en geen beheerder van de CIBG diensten/data zoals ook kenbaar gemaakt in o.a de beantwoording van vraag met Ref. Nr. 606.

Antwoord:

Er is geen sprake van een nieuw inzicht. Het antwoord op vraag 418 van NVI 1 is niet volledig. Met de overgenomen term "orkestratie naar" bedoeld het CIBG dat de CSP "loosely coupled" de benodigde behandel portalen opent via web redirects. Er is dus geen directe (data) koppeling met CIBG diensten en het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
690

Onderwerp:

Ref. Nr. 419, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.01

Vraag:

Aangezien de CSP een orkestratie laag is, beschikt de aanbestedende dienst over systemen met geanonimiseerde data? Indien dit niet het geval is, hoe ziet de aanbestedende dienst dit voor zich?

Antwoord:

Het antwoord op vraag 419 van NVI 1 is niet volledig. Met de overgenomen term "orkestratie naar" bedoeld het CIBG dat de CSP "loosely coupled" de benodigde behandel portalen opent via web redirects. Er is dus geen directe (data) koppeling met CIBG diensten en het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
691

Onderwerp:

Ref. Nr. 420, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.02

Vraag:

Aangezien de CSP een orkestratie laag is, beschikt de aanbestedende dienst over systemen met geanonimiseerde data? Indien dit niet het geval is, hoe ziet de aanbestedende dienst dit voor zich?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 688, 689 en 690. Er is geen sprake van een orkestratie laag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
692

Onderwerp:

Ref. Nr. 421, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.03

Vraag:

Aangezien de CSP een orkestratie laag is, beschikt de aanbestedende dienst over systemen met geanonimiseerde data? Indien dit niet het geval is, hoe ziet de aanbestedende dienst dit voor zich?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 688, 689 en 690. Er is geen sprake van een orkestratie laag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
693

Onderwerp:

Ref. Nr. 423, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.07

Vraag:

Volstaat een oplossing waarbij het beheer van de start- en een einddatum van de gebruikersrol en groep binnen Entra-ID uitgevoerd wordt en dit middels een synchronisatie doorkomt naar het CSP, hierbij is Entra-ID altijd in de lead.

Antwoord:

Nee dat volstaat niet omdat de applicatierollen en -groepen ook binnen de CSP vastgelegd en beheerd moeten kunnen worden, zo ook de start- en einddatum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
694

Onderwerp:

Ref. Nr. 438, Bijlage B Programma van Eisen CSP (tabblad 3. Functioneel beheer) / 2F01.43, 2F01.44 & 2F01.45

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de beslistabellen en stamtabellen vanuit dezelfde bron komen en dat het CSP deze middels API aanroept?

Antwoord:

Nee, deze tabellen zijn onderdeel van het CSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
695

Onderwerp:

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

In Ref.nr 208 wordt gesproken over een externe eerstelijns dienstverlener die KCC diensten levert aan CIBG. CIBG geeft aan dat telefoongesprekken door KCC medewerkers worden afgehandeld in Microsoft Teams. Dit heeft als gevolg dat de externe dienstverlener de eerstelijns telefoongesprekken ook via Microsoft Teams gaat afhandelen. Is dit mogelijk volgens de afspraken met deze eerstelijns dienstverlener? Tevens de vraag of de benodigde productieparameters beschikbaar zijn bij het gebruik van Microsoft Teams voor afhandeling van telefoongesprekken op het KCC?

Antwoord:

Op dit moment wordt Microsoft Teams gebruikt als end-point, waar de telefoonnummers van de agents aan gekoppeld zijn. Deze applicatie is in beheer van SSC-ICT en draait binnen de DWR. Microsoft Teams is in de gevraagde oplossing geen vereiste en aan de opdrachtnemer wordt gevraagd een Softphone oplossing te bieden, waarbij het mogelijk is het endpoint zelf in te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
696**

Onderwerp:

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

Indien afspraken met de externe eerstelijns dienstverlener voor telefoongesprekken het niet toestaat om telefoongesprekken af te handelen met Microsoft Teams, staat u open voor een alternatief?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 695

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
697**

Onderwerp:

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

Indien leverancier telefonie vanuit het CSP voor de KCC medewerkers kan leveren met als voordeel dat er minder systemen gebruikt hoeven te worden, met navenant minder applicaties om op aan te loggen en naartoe te navigeren als gebruiker, staat CIBG het toe telefoongesprekken binnen het CSP af te handelen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 695

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

698

Onderwerp:

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

Het toevoegen van Microsoft Teams voor het afhandelen van telefoongesprekken betekent een extra schakel in het landschap voor telefonie en daarmee risico op fouten en uitval. Is CIBG zich er van bewust dat bij uitval van Microsoft Teams (wat een extra applicatie is) de bereikbaarheid van de CIBG in het geding komt? Om dit risico te beperken, staat CIBG het toe om telefoongesprekken af te handelen binnen het CSP zodat het aantal applicaties en daarmee risico's op uitval beperkt wordt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 695

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

699

Onderwerp:

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

In de beantwoording van de vraag met ref.nr 465 in Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat "De telefoongesprekken worden door de KCC medewerkers afgehandeld in Microsoft teams.". In Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) en in Bijlage B Programma van Eisen wordt binnen de CSP de Softphone aangeduid als onderdeel van de opdracht. Onderdeel van een Microsoft Teams oplossing waarbinnen telefonie wordt afgehandeld is de softphone van Microsoft Teams. Wat is de rol die CIBG verwacht van de Softphone die als onderdeel van de CSP dient te worden geleverd? Voor welke use cases, waarbij telefonie niet binnen Microsoft Teams zal worden afgehandeld, verwacht CIBG de Softphone van de CSP in te zetten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 695

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
700****Onderwerp:**

Ref. Nr. 465, Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) / Algemene vraag

Vraag:

In de beantwoording van de vraag met ref.nr 465 in Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat "De telefoongesprekken worden door de KCC medewerkers afgehandeld in Microsoft teams.". In Bijlage F PULSE Globale Architectuur Schets(GAS) en in Bijlage B Programma van Eisen wordt binnen de CSP Workforce management en Quality management aangeduid als onderdeel van de opdracht. Is integratie van de Workforce management en Quality management oplossingen met Microsoft Teams onderdeel van de opdracht?

Antwoord:

Het CIBG verwacht dat opdrachtnemer Quality Management en Workforcemanagement aanbiedt binnen het CSP. Voor wat betreft MS Team, zie antwoord vraag 695.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
701****Onderwerp:**

Ref. Nr. 472, Bijlage J KANS SSC ICT 1.7.2 / 3.2 Aansluitvoorwaarden Rijkswerkomgeving

Vraag:

Zoals aangegeven in Ref.nr 208, maakt CIBG gebruik van een externe eerstelijns dienstverlener voor klantcontact. Gaat deze eerstelijns dienstverlener ook gebruik maken van de digitale werkplek rijk, bestaande uit laptop en Citrix werkplek?

Antwoord:

Ja, zij gebruiken dezelfde middelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
702

Onderwerp:

Ref. Nr. 472, Bijlage J KANS SSC ICT 1.7.2 / 3.2 Aansluitvoorwaarden Rijkswerkomgeving

Vraag:

In de beantwoording van de vraag met ref.nr 472 in Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat "Telefonie" verloopt via Microsoft Teams. De KCC medewerker maakt gebruik van de digitale werkplek Rijk (DWR) die uit een laptop en Citrix werkplek bestaat. De standaard werkplek is de DWR laptop.". Wordt Microsoft Teams binnen of buiten de Citrix werkplek gebruikt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 695.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
703

Onderwerp:

Ref. Nr. 482, Bijlage E Concept Service Level Agreement / 2.1 Beschikbaarheid

Vraag:

In de beantwoording van de vraag met Ref.Nr 482 in Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat "Hier wordt uitgegaan van kantooruren 08:00-18:00. Het service window zal ook op deze tijden worden gebaseerd.". Deze aanpassing is nog niet terug te zien in Bijlage E Concept Service Level Agreement Nvl 1 paragraaf 1.8 Service-, ondersteunings- en onderhoudswindow. Kan CIBG bevestigen dat de

definitie van het service window in paragraaf 1.8 nog zal worden aangepast?

Antwoord:

De vraag is verkeerd geïnterpreteerd. Kantoortijden zijn van 08:00 - 18:00 uur en de Servicewindow is 24/7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
704

Onderwerp:

Vervolgvrraag Nvl 1 vraag 46

Vraag:

De bij deze Opdracht verwachte juridische en financiële voorwaarden zijn complex, beide software leveranciers hebben aan de voorkant aangegeven zich voor de levering van de software diensten niet aan ARBIT te willen conformeren".

U geeft aan dat de wederzijdse rechten en plichten worden vastgelegd in de Overeenkomst. De ARBIT-2022 zijn ook onderdeel van de Overeenkomst.

Op voorhand kunnen wij onmogelijk met een SaaS leverancier de ARBIT voorwaarden accepteren voor wat betreft de SaaS Applicatie Service. Graag uw toelichting hoe u dit ziet in het proces en hoe we kunnen voorkomen dat we daardoor in dit stadium niet akkoord kunnen gaan met deze werkwijze en niet kunnen inschrijven

ARBIT voorwaarden kunnen niet worden geaccepteerd omdat er als voorbeeld bijv. hele specifieke voorwaarden worden gesteld aangaande een escrow regeling, (die in het on-premise, niet SaaS /Cloud tijdperk heel logisch waren) die een internationale SaaS leverancier nooit zal kunnen afdekken. Garanties voor behoud van data van de organisatie worden al in standaard SaaS voorwaarden afgedekt. Het 1:1 overnemen en afdwingen van ARBIT voorwaarden zal leiden tot een no-bid van internationale SaaS leveranciers. Bent u bereid de standaard SaaS voorwaarden te accepteren en hele specifieke voorwaarden uit ARBIT te laten vallen in de verdere contractering /onderhandeling. Graag uw toelichting hoe u dit ziet.

Een oplossing zoals door u aangedragen met een separaat addendum betreffende de Saas constructie, waarbij de Saas voorwaarden alsnog op rangorde plek 3 volgt, is niet afdoende voor inschrijver om mee akkoord te gaan.

Antwoord:

Wij kunnen hier niet mee instemmen en blijven bij het gegeven antwoord op vraag 46:

Wij kunnen niet instemmen met het voorgestelde. Wij contracteren met Inschrijver als enige wederpartij en verwachten dat Inschrijver integraal verantwoordelijk blijft voor de volledige SaaS-dienst, inclusief alle gebruikte materialen en diensten van derden. Het voorgestelde regime leidt

tot een ongewenste beperking van essentiële contractuele waarborgen, zoals aansprakelijkheid, garanties, beveiliging en continuïteit, en creëert rechtsonzekerheid door het automatisch van toepassing verklaren van (gewijzigde) derdenvoorwaarden. Tevens achten wij het onacceptabel dat onze aanspraken worden beperkt tot hetgeen derden vergoeden. Het gebruik van derden behoort tot de risicosfeer van Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
705**Onderwerp:**

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 46

Vraag:

De bij deze Opdracht verwachte juridische en financiële voorwaarden zijn complex, beide software leveranciers hebben aan de voorkant aangegeven zich voor de levering van de software diensten niet aan ARBIT te willen conformeren"". Wij zien als SI/Regiepartner dat het bij de bedoelde internationale SaaS leveranciers alleen tot contractering komt als de internationaal geldende SaaS overeenkomst en voorwaarden voor de SaaS Applicatie Service door opdrachtnemer worden overgenomen en prevaleren boven eigen voorwaarden danwel ARBIT voorwaarden. Ziet u dit ook op deze wijze, bent u bereid dit als uitgangspunt voor de aanbestedingsprocedure te nemen ? Hoe ziet u dit in de verdere overeenkomst/contractering ? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Wij zijn uiteraard niet bereid om ons op dit moment inhoudelijk niet bekende licentievoorwaarden te accepteren boven onze algemene voorwaarden. Wij kunnen daarin niet verder gaan dan u de gelegenheid te geven deze voorwaarden bij uw inschrijving aan te bieden en deze onderdeel te laten uitmaken van de af te sluiten overeenkomst, voor zover deze voorwaarden niet in de weg staan aan het door ons beoogde gebruik van de oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
706

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 46

Vraag:

U geeft aan: De Overeenkomst geldt in elk geval voor vier (4) jaar. Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst maximaal een X aantal keer.

Bij internationale SaaS leveranciers is het conform de standaard SaaS voorwaarden slechts mogelijk wederzijds contractduur en verlengingen af te spreken met wederzijdse verlengingsopties. Bent u bereid hierin tijdens de verdere aanbestedingsprocedure/contractering /onderhandeling mee te gaan in dit uitgangspunt van SaaS leveranciers?

Antwoord:

Opdrachtgever wil een toekomstbestendige oplossing aanschaffen. Wij vragen u dus een bevestiging dat de door u aangeboden oplossing ook na een periode van vier jaar nog wordt ondersteund.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
707

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 46

Vraag:

Vanzelfsprekend kunnen deze aantallen gebruikers in de toekomst wijzigen als gevolg van organisatiewijzigingen binnen CIBG, of veranderend gebruik van de oplossing. De contractering van onze SaaS leveranciers is gebaseerd op een minimum aantal users als uitgangspunt dat gedurende de looptijd periodiek kan worden aangepast. Kunt u minimum aantal gebruikers specificeren of aangeven hoe u deze werkwijze ziet in de verdere aanbestedingsprocedure /contractering/onderhandeling?

Antwoord:

Aantallen staan genoemd in het beschrijvend document en in de staffel in het prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
708

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 46

Vraag:

Bent u bereid om de opdracht contractueel te splitsen, waarbij de verantwoording van de continuïteit van de gekozen oplossing bij de SAAS leverancier wordt neergelegd?

Antwoord:

Het antwoord op vraag 46 is ons standpunt. Wij heroverwegen dit niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
709

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 515

Vraag:

Onze suite heeft een module die uitstekend geschikt is voor het runnen van gerichte campagnes. Daar zijn echter additionele licenties aan verbonden. Zonder inzicht in het aantal campagnes, het aantal benaderde personen en het aantal gebruikers hiervan aan CIBG zijde kunnen we daar echter geen kosteninschatting voor maken en niet beoordelen of de kosten proportioneel zijn. Kunnen de campagne-gerelateerde wensen buiten het PvE worden gelaten?

Antwoord:

Dit betreft een wens, welke eventueel na contractering verder uitgewerkt zal worden. Op dit moment is hier door het CIBG nog geen concreet antwoord op te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

710

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 320

Vraag:

Het is vrij gebruikelijk en mogelijk aantrekkelijker voor CIBG om te werken op basis van licentieprijzen per interactie (pay-per-use). Staat CIBG open voor een dergelijk model? Zo ja, kunt u daar in het prijzenblad ruimte voor bieden?

Antwoord:

Wij nemen geen hourly licenties af. We geven de voorkeur aan concurrent use licenties maar bieden de mogelijkheid om named use licenties aan te bieden, zodat we een objectief en transparante prijsvergelijking kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

711

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 320

Vraag:

Wij vermoeden dat er een betere licentie fit mogelijk is als we meer weten over hoe vaak en hoe lang per week de verschillende soorten gebruikers de verschillende onderdelen gebruiken. Kunt u daar inzicht in geven?

Antwoord:

Nee, hier kunnen we helaas geen inzicht over verschaffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
712**Onderwerp:**

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 318

Vraag:

Staat u ervoor open om voor het telefoniekanaal naast de keuze voor Concurrent/Named licenties ook Hourly licenties te overwegen? Zo Ja, Kunt u inzicht geven in de interactietijd per medewerker voor het telefoniekanaal per maand? Dit is de tijd die een medewerker "ingesprek" is?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 710.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
713**Onderwerp:**

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 153

Vraag:

Kunt u ten behoeve van een correcte inschatting aangeven waaruit de te migreren 1365 kennisartikelen bestaan? Betreft dit tekst, afbeeldingen, video, etc.?

Antwoord:

Op dit moment bestaan de kennisbankartikelen uit tekst en afbeeldingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

714

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 24

Vraag:

Het integraal accepteren van de gestelde risico's door ons als inschrijver vereist een zorgvuldige voorbereiding. Wij constateren een disbalans in de risicoverdeling die een gedegen voorbereiding en afstemming noodzakelijk maakt met onze ketenpartners. De huidige tijdslijnen laten weinig ruimte voor het noodzakelijke uitzoek- en regelwerk om deze risico's verantwoord op te vangen voor een overeenkomst met een potentieel 10 jarige looptijd. Zonder verlenging van de deadline is het risico voor ons als inschrijver te groot, wat onze deelname aan deze procedure in gevaar brengt. Om voldoende marktwerking en kwalitatieve biedingen te behouden, verzoeken wij u de uiterste inleverdatum te verschuiven naar 31 maart. Hiermee stelt u ons in staat een aanbidding te doen die recht doet aan de complexiteit van uw vraagstuk.

Antwoord:

Op 17 december 2025 is de aanbesteding gepubliceerd. Naar aanleiding van de hoeveelheid vragen is er een extra vragenronde ingelast en de sluitingsdatum van 18 februari 2026 verplaatst naar 17 maart 2026. Door vertraging bij de aanbestedende dienst in de publicatie van de 2e nota van inlichtingen is de sluitingsdatum verplaatst naar 25 maart 2026. Met een doorlooptijd van 98 dagen lijkt het de aanbestedende dienst dat er voldoende tijd is om een kwalitatieve aanbidding te kunnen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

715

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 vraag 18

Vraag:

U spreekt hier in het antwoord op vraag 18 over het migreren van data uit het huidige CSP terwijl in de beantwoording van o.a. vragen 382 en 599 staat dat er geen data zal worden gemigreerd. Dit zijn tegenstrijdige antwoorden rond een onderwerp wat in potentie erg groot kan zijn. Kunt u bevestigen dat het enige juiste antwoord is dat er GEEN data migratie als onderdeel van de scope moet worden meegenomen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 683.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
716

Onderwerp:

Bijlage A Concept Overeenkomst oorspronkelijke 17.2

Vraag:

Wij concluderen dat (om voor ons onheldere redenen) het oorspronkelijke artikel 17.2 "De artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 van de ARBIT-2022 zijn niet van toepassing. Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger (s) niet weigeren." is verwijderd uit de nieuwe versie van Bijlage A Concept Overeenkomst. Wij verzoeken u dit artikel terug te plaatsen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Onderstaande tekst wordt teruggeplaatst in de Concept overeenkomst:
De artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 van de ARBIT-2022 zijn niet van toepassing. Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever kan de vervanger(s) niet weigeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
717

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 49 en 576 & Inzet groepsmaatschappijen, onderaanneming en subverwerkers (artikel 23 ARBIT 2025, artikel 7 Verwerkersovereenkomst, artikel 4 en 5.4 Verwerkersovereenkomst)

Vraag:

Op grond van artikel 23 ARBIT 2025 is onderaanneming toegestaan, waarbij Wederpartij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de nakoming van de Overeenkomst. Artikel 7 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat bij inschakeling van een andere verwerker dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen moeten worden doorgelegd. Ter voorkoming van interpretatieverschillen verzoeken wij het volgende te bevestigen.

1.a Primair

Dat Wederpartij gerechtigd is de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door groepsmaatschappijen binnen dezelfde concernstructuur zonder afzonderlijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, mits Wederpartij volledig aansprakelijk blijft voor de nakoming van de Overeenkomst en de toepasselijke (privacy)verplichtingen.

1.b Subsidiair, indien voorafgaande toestemming is vereist, dat sprake is van een algemene voorafgaande toestemming voor:

- (i) inzet van groepsmaatschappijen bij de uitvoering van de Overeenkomst, en
- (ii) inschakeling van subverwerkers in de zin van de Verwerkersovereenkomst, waarbij Opdrachtgever vooraf wordt geïnformeerd over voorgenomen wijzigingen en uitsluitend op redelijke en gemotiveerde gronden binnen een redelijke termijn bezwaar kan maken.
- (iii) deze na gunning besproken en afgestemd wordt.

2. Tevens verzoeken wij te bevestigen dat interne ondersteunende activiteiten binnen de concernstructuur die geen zelfstandige of structurele verwerking van persoonsgegevens inhouden (zoals generieke IT-ondersteuning, security monitoring of development-ondersteuning zonder toegang tot klantdata), niet als subverwerking in de zin van de Verwerkersovereenkomst worden aangemerkt.

Antwoord:

1 a Primair; Elke andere juridische entiteit kwalificeert in beginsel als een derde, en derden mogen niet zonder toestemming van opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken. 1b Secundair; wij geven daar dus ook geen voorafgaande toestemming voor. 2. Tot slot is ligt het voor de hand dat daar waar en geen sprake is van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van onderhavige opdracht dit ook logischerwijs niet als subverwerking in de zin van de Verwerkersovereenkomst wordt aangemerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
718

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 7 & Wachtkamerovereenkomst – Activatie en gestanddoening

Vraag:

In artikel 5 van de Wachtkamerovereenkomst is bepaald dat Wederpartij haar inschrijving gedurende de looptijd van twaalf (12) maanden ongewijzigd in stand houdt. Daarnaast volgt uit artikel 3 en 4 dat activatie uitsluitend plaatsvindt door een schriftelijk besluit van Opdrachtgever, waarna een Vervangende Overeenkomst wordt gesloten.

Deze systematiek kan ertoe leiden dat Wederpartij gedurende twaalf maanden gebonden blijft aan haar inschrijving, zonder mogelijkheid tot aanpassing aan gewijzigde marktomstandigheden, indexatie, wettelijke ontwikkelingen of gewijzigde kostenstructuur, terwijl activatie eenzijdig kan plaatsvinden.

Ter voorkoming van onduidelijkheid verzoeken wij te bevestigen dat:

- a) activatie plaatsvindt na overleg tussen partijen en schriftelijke herbevestiging van de commerciële en contractuele uitgangspunten;
- b) bij activatie de op dat moment geldende indexatiebepalingen en wettelijke wijzigingen worden toegepast;
- c) de aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT 2022 onverkort van toepassing is op de Vervangende Overeenkomst; en
- d) geen aanvullende of afwijkende aansprakelijkheidsverplichtingen ontstaan door het enkele bestaan of de activatie van de Wachtkamerovereenkomst.

Indien u hiervan afwijkt, verzoeken wij te verduidelijken hoe wordt geborgd dat de Vervangende Overeenkomst tot stand komt op evenwichtige en marktconforme voorwaarden.

Antwoord:

Ja dat kunnen wij bevestigen met dien verstande dat de aansprakelijkheidsbepalingen, zoals die zijn opgenomen in de overeenkomst onverkort van toepassing zijn op de Vervangende Overeenkomst. We hebben immers in de overeenkomst de aansprakelijkheid beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
719

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 41 & Fatale termijnen (artikelen 5.1, 5.4 en 6.1 Concept Overeenkomst)

Vraag:

Uit artikelen 5.1, 5.4 en 6.1 volgt dat iedere overeengekomen datum als fatale termijn geldt, waardoor overschrijding automatisch tot verzuim leidt.

Een dergelijke generieke kwalificatie leidt ertoe dat ook bij geringe of niet-materiële overschrijding direct sprake kan zijn van verzuim, zonder herstelmogelijkheid. Dit achten wij disproportioneel en niet in lijn met de wettelijke systematiek van artikel 6:81-83 BW.

1. Primair verzoeken wij te bevestigen dat uitsluitend termijnen die expliciet en afzonderlijk als fataal zijn aangeduid zonder nadere ingebrekestelling tot verzuim leiden.

2. Subsidiair, indien u vasthoudt aan het uitgangspunt dat alle termijnen fataal zijn, verzoeken wij te bevestigen dat:

- a) Partijen bij dreigende overschrijding eerst in overleg treden over planning en gevolgen;
- b) verzuim eerst intreedt nadat Opdrachtgever Wederpartij schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn voor herstel heeft geboden;
- c) verzuim niet intreedt indien de overschrijding niet aan Wederpartij kan worden toegerekend; en
- d) eventuele aansprakelijkheid volledig onder artikel 26 ARBIT 2022 valt.

Antwoord:

1. Dat bevestigen wij. 2. Dat bevestigen wij, met dien verstande dat onder d) aansprakelijkheid volledig onder art xx van de overeenkomst valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
720**

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 43 & Exit-ondersteuning Concept Overeenkomst – beëindiging en exit

Vraag:

In de Concept Overeenkomst is geen expliciete maximale duur of vergoedingsstructuur voor exit-ondersteuning opgenomen.

Kan worden bevestigd dat exit-ondersteuning, in het plan dat Wederpartij in dat kader zal mogen aanleveren, het volgende bevat:

- a) beperkt is tot een vooraf bepaalde en redelijke periode;
- b) uitsluitend betrekking heeft op de overdracht van de overeengekomen dienstverlening;
- c) wordt uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven; en
- d) niet onderworpen is aan service levels of boeteregimes?

Indien hiervan wordt afgeweken, kan worden verduidelijkt hoe de omvang en financiële exposure van de exitverplichting wordt begrensd?

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
721

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 & 26 ARBIT 2022 en financiële remedies – aansprakelijkheidsstructuur

Vraag:

In meerdere antwoorden wordt aansluiting gezocht bij de wettelijke systematiek van het Burgerlijk Wetboek, terwijl op andere onderdelen (waaronder de verhouding tussen boete en schadevergoeding) daarvan wordt afgeweken. Voor partijen is het van belang dat hierover contractueel duidelijkheid bestaat, waarbij Wederpartij mag verwachten dat ook met haar belangen rekening gehouden zal worden zodat zij in staat is om een aanbieding te doen op voorwaarden welke gebruikelijk zijn in de markt.

Wij verzoeken daarom het volgende te verduidelijken:

- a) dat artikel 26 ARBIT een alomvattende aansprakelijkheidslimiet bevat die geldt voor iedere vorm van aansprakelijkheid uit hoofde van de Overeenkomst, ongeacht grondslag (waaronder garantie en vrijwaring), behoudens de expliciete uitzonderingen van artikel 26.2;
- b) dat contractuele boetes en service credits onder deze aansprakelijkheidslimiet vallen;
- c) indien boetes en service credits niet kwalificeren als gefixeerde schadevergoeding in de zin van artikel 6:92 BW, op welke grondslag van de wettelijke systematiek wordt afgeweken en hoe cumulatie van financiële remedies wordt begrensd;
- d) dat samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen voor de toepassing van de limiet als één gebeurtenis worden aangemerkt;
- e) dat indirecte en gevolgschade zijn uitgesloten, behoudens voor zover dwingend recht een dergelijke inperking niet toestaat; en
- f) dat inhoudingen en verrekeningen kwalificeren als financiële remedie voortvloeiend uit een tekortkoming en derhalve volledig onder de aansprakelijkheidslimiet vallen;
- g) aansprakelijkheid van Wederpartij voor door derden geleverde standaardprogrammatuur of cloudcomponenten beperkt is tot zover Wederpartij daarop feitelijke invloed kan uitoefenen, en in alle gevallen onder de aansprakelijkheidslimiet van artikel 26 ARBIT valt.

Antwoord:

Uw vraag is veelomvattend. Wij gaan er vanuit dat u bekend bent met de door ons gehanteerd ARBIT voorwaarden en dat u weet hoe wij als Rijksoverheid daar mee omgaan.

a. Artikel 26 ARBIT geeft een aansprakelijkheidsbeperking die door Opdrachtgever vaker wordt gehanteerd. De markt is daarmee bekend. Garantie en vrijwaring zijn andere bedingen en worden apart overeengekomen. Zij vallen dus niet binnen de aansprakelijkheidsbeperking. Dit is

marktconform.

b. Contractuele boetes en services worden vastgelegd in service levels. Deze boetes en services vallen buiten de aansprakelijkheid. Bij aansprakelijkheid moet de eiser zijn of haar schade aantonen. Boetes en services zijn veelal een middel om de IT-leverancier te houden aan bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de IT-dienstverlening. Deze wordt als gebruikelijk in de IT dienstverlening maandelijks gemonitord en gehandhaafd met het stelsel van checks and balances in de vorm van boetes en service credits. U als inschrijver dient dit conform vast te leggen in de back-to-back afspraken met toeleverancier.

c. Er wordt niet afgeweken van de wettelijke systematiek. Het toepassen van boetes en service credits is juist wat in de markt gebruikelijk is. Er is geen sprake van financiële cumulatie. Boetes en service credits vallen buiten de aansprakelijkheidsregeling.

d. Er zal altijd moeten worden vastgesteld of er sprake is van een samenhangende gebeurtenis die als één gebeurtenis kan worden gekwalificeerd.

e. Het Nederlandse recht maakt geen onderscheid in directe of indirecte schade. Het gaat om de toerekenbaarheid. De rechter kent voorts een mitigatie als het gaat om de bepaling van de hoogte van de schade. Zover is het nog niet. Juist het stelsel van boetes en service credits houdt het contract werkbaar in de uitvoering. Een schadeclaim komt zelden voor is de ervaring.

f. De verrekeningen uit boetes en service credits zijn geen financiële remedie die onder de aansprakelijkheidslimiet vallen..

g. U als inschrijver dient zelf zorg te dragen voor goede back-to-back afspraken met uw toeleverancier. Wij als Opdrachtgever hebben enkel met onze directe contractspartij te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
722

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 589 en 595 & ARBIT 2022 artikelen 5.3, 17.3 en 18 (indien van toepassing)

Vraag:

In (onder meer) artikel 5.3 en 17.3 ARBIT 2022 (en, voor zover van toepassing, artikel 18 inzake gegevensbescherming) is een recht op toezicht en audit opgenomen. In de Nota van Inlichtingen zijn hierover nadere tegenstrijdige antwoorden gegeven. Ter voorkoming van interpretatieverschillen verzoeken wij te bevestigen dat de in de Nota van Inlichtingen (ref. 589 en 595) opgenomen verduidelijkingen leidend zijn voor de uitoefening van audit- en toezichtsrechten onder de Overeenkomst.

In dat kader verzoeken wij tevens te bevestigen dat audits:

- a) beperkt zijn tot informatie en processen die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst;
- b) proportioneel en niet onevenredig verstorend voor de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer worden uitgevoerd;
- c) niet vaker dan eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden, tenzij sprake is van een concrete en gemotiveerde aanwijzing van een ernstige tekortkoming;
- d) vooraf schriftelijk worden aangekondigd met een redelijke termijn;
- e) geen toegang omvatten tot vertrouwelijke informatie van andere klanten, interne systemen buiten scope of broncode, tenzij wettelijk verplicht;
- f) plaatsvinden onder toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen; en
- g) waar mogelijk worden ingevuld door middel van bestaande onafhankelijke auditrapportages of certificeringen (zoals ISO 27001 of vergelijkbaar), in plaats van fysieke audits.

Deze bevestiging is van belang om te waarborgen dat het auditrecht wordt uitgeoefend binnen proportionele en marktconforme kaders.

Antwoord:

- a) kunnen wij mee instemmen
- b) kunnen wij mee instemmen
- c) kunnen wij mee instemmen
- d) kunnen wij niet mee instemmen, wij kondigen wel binnen een redelijke termijn aan dat wij een audit wensen uit te voeren
- e) hier kunnen wij mee instemmen
- f) is vanzelfsprekend
- g) in beginsel is dit het uitgangspunt is dit het uitgangspunt voor de opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

723

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 50 & Artikel 17.2 Concept Overeenkomst Nvl-1 inzake licentievoorwaarden van derden

Vraag:

Artikel 17.2 bepaalt dat licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij de uitvoering van de Prestatie te betrekken derden van toepassing kunnen zijn, mits Wederpartij onder meer kan aantonen dat deze voorwaarden de rechten van Opdrachtgever niet verminderen en diens verplichtingen niet onredelijk verzwaren.

Voor standaardprogrammatuur van derden gelden uitsluitend de standaard licentievoorwaarden van de betreffende derde. Deze voorwaarden worden eenzijdig door de derde vastgesteld en kunnen op onderdelen afwijken van de Overeenkomst en de ARBIT 2022. Wederpartij kan deze voorwaarden niet wijzigen en kan derhalve niet garanderen dat dergelijke afwijkingen niet bestaan.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat, voor zover Wederpartij standaardprogrammatuur van derden verstrekt en de toepasselijke licentievoorwaarden daarvan conform artikel 17.2 bij de Inschrijving zijn gevoegd en onderdeel uitmaken van de Overeenkomst:

- de voorwaarde dat Wederpartij moet aantonen dat de rechten van Opdrachtgever niet worden verminderd en diens verplichtingen niet worden verzwaaard, niet van toepassing is op dergelijke standaardprogrammatuur van derden; en
- afwijkingen die rechtstreeks voortvloeien uit de toepasselijke licentievoorwaarden van die derde door Opdrachtgever worden erkend en aanvaard als inherent aan het gebruik van die standaardprogrammatuur, en derhalve niet voor rekening en risico van Wederpartij komen en niet leiden tot aansprakelijkheid van Wederpartij?

Indien Opdrachtgever dit anders ziet, kan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Wederpartij aan deze voorwaarde kan voldoen, gelet op het feit dat de licentievoorwaarden van dergelijke derden niet door Wederpartij kunnen worden aangepast?

Antwoord:

Zie het antwoord bij vraag 636.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

724

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 64, 66, 84, 566, 692, 595 en 611 & Artikel 2.2 Concept Overeenkomst & toezeggingen

Vraag:

In artikel 2.2 van de conceptovereenkomst is de rangorde van documenten geregeld. In de meest recente versie van de overeenkomst constateren wij dat wijzigingen zijn doorgevoerd ten opzichte van eerdere versies, waaronder het aanpassen dan wel buiten toepassing verklaren van bepalingen uit de ARBIT 2022.

In de Nota van Inlichtingen zijn diverse inhoudelijke verduidelijkingen en aanpassingen bevestigd, waaronder – maar niet beperkt tot – de antwoorden op de vragen met referentienummers 64, 66, 84, 566, 692, 595 en 611.

Ter voorkoming van interpretatieverschillen verzoeken wij te bevestigen dat:

- a) alle in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoorden, verduidelijkingen en bevestigingen integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst;
- b) bij tegenstrijdigheid tussen de ARBIT 2022, de conceptovereenkomst en de Nota van Inlichtingen, de Nota van Inlichtingen prevaleert; en
- c) de definitieve versie van de Overeenkomst volledig in overeenstemming wordt gebracht met de in de Nota van Inlichtingen bevestigde inhoudelijke wijzigingen, ongeacht of deze expliciet als afwijking van een ARBIT-artikel zijn aangeduid.

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
725

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 26 & Beschrijvend document

Vraag:

In uw antwoord op vraag 26 geeft u aan welke applicaties on-premise en welke cloud applicaties betreft. U noemt hier echter niet uw document management applicatie, terwijl deze wel in de overige stukken wordt genoemd. Kunt u voor deze applicatie ook aangeven of deze on -premise of als cloud applicatie is ingezet,

Antwoord:

Het CIBG document management systeem is een on-premise oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
726

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 55 & Looptijd overeenkomst

Vraag:

In Bijlage A, artikel 4.1 staat dat de Overeenkomst in werking treedt na ondertekening en een vaste looptijd heeft van vier (4) jaar (48 maanden). In de Nota van Inlichtingen (Ref.nr. 55) heeft u bevestigd dat de door Inschrijver geschetste interpretatie "klopt", namelijk dat de berekening van de inschrijfprijs is gebaseerd op vier (4) jaar exploitatie ná acceptatie van de Prestatie. Ter voorkoming van interpretatieverschillen en om de consistentie tussen Bijlage A en de Nota van

Inlichtingen te waarborgen, verzoeken wij u het volgende te bevestigen:

1. De Overeenkomst treedt formeel in werking na ondertekening, conform artikel 4.1 van Bijlage A.
2. De initiële looptijd van vier (4) jaar (48 maanden) vangt niet aan bij ondertekening, maar pas op het moment van Acceptatie van de Prestatie, zoals bevestigd in uw antwoord op vraag 55 uit de Nota van Inlichtingen.

Kunt u beide punten bevestigen? Zo niet, kunt u dan referentienummer 55 nogmaals bekijken?

Antwoord:

Beide punten kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
727

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 143, 285, 430 en 470 & ISO27001, SOC 1 en 2

Vraag:

Kunt u bevestigen hoe de verschillende auditverplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst (artikel 11), het Programma van Eisen (eisen 3SP13 en 3SP14) en de SLA (Bijlage E, punt 7) zich tot elkaar verhouden? In de Nota van Inlichtingen lijken de antwoorden op vragen 143, 285, 430 en 470 niet geheel consistent. Daarnaast bevat de SLA een aanvullende verplichting tot het overleggen van een jaarlijkse TPM-auditverklaring. Wij verzoeken u daarom de volgende punten te verduidelijken:

1. Voldoen ISO-27001, SOC 1 en SOC 2 rapportages volledig aan artikel 11.3 van de Verwerkersovereenkomst, gezien het antwoord in vraag 285 dat SOC 1 en SOC 2 voldoende zijn, terwijl in vraag 470 wordt aangegeven dat ISO-27001 mogelijk onvoldoende is?
2. Is de jaarlijkse TPM-auditverklaring uit de SLA (Bijlage E, punt 7) een aanvullende verplichting, óf kan deze (bij voorkeur ISO-27001 + SOA) worden beschouwd als invulling van de auditverplichtingen uit artikel 11.3 van de Verwerkersovereenkomst en/of PvE eis 3SP13?

Wij verzoeken u deze punten te verduidelijken zodat inschrijvers hun aanbieding in overeenstemming met de geldende audit en informatieverplichtingen kunnen opstellen.

Antwoord:

Vraag 470 gaat echter niet over SOC-rapporten, maar over de mogelijkheid om in overleg met de Opdrachtnemer een eventuele aanvullende audit te laten uitvoeren mocht de situatie daarom vragen. Dit kan ook gezien worden als 'right-to-audit'.

De Verwerkersovereenkomst (art. 11) vormt het juridische kader voor de auditrechten. Het PvE (3SP13/14) en de SLA (Punt 7) vormen de praktische invulling van hoe de Opdrachtnemer periodiek moet aantonen dat zij "in control" is.

Ten aanzien van de punten ter verduidelijking het volgende:

1. Een ISO-27001 certificaat (inclusief Statement of Applicability) in combinatie met een SOC 2 Type II (of gelijkwaardig) rapportage wordt door de aanbestedende dienst geaccepteerd als een volledige invulling van de periodieke verplichting uit artikel 11.3 van de Verwerkersovereenkomst.
2. De TPM-auditverklaring uit de SLA (Bijlage E) is geen extra, losstaande audit, maar de rapportagevorm van de verplichting uit de Verwerkersovereenkomst en het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

728

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 314, 501 & Nederlandse taal

Vraag:

In het Beschrijvend Document is bepaald dat “u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.”.

Daarnaast is in Bijlage E (SLA) vastgelegd dat de Servicedesk Nederlandstalig is en minimaal telefonisch en per e-mail ondersteuning biedt aan de opdrachtgever.

Verder volgt uit Bijlage C – Verwerkersovereenkomst dat onder de EER wordt verstaan: alle EU#landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

De vraag 314 vraagt om inzet van mensen in nearshore en offshore. Het antwoord "In beginsel prevaleert de Nederlandse taal. Eventuele afwijkingen dienen in overleg plaats te vinden." laat ruimte om ook diensten buiten de EER te doen, omdat hier niet expliciet is aangegeven dat offshore niet is toegestaan. Daarnaast is niet vastgelegd wat Nearshore dan precies is.

Kunt u bevestigen dat:

1. Alle communicatie met de aanbestedende dienst — zowel gedurende de inschrijvingsfase als tijdens de volledige uitvoering van de Overeenkomst — volledig in het Nederlands dient plaats te vinden;
2. Offshore#activiteiten of verwerking buiten de EER niet zijn toegestaan, ook niet wanneer eerdere Nota#van#Inlichtingen#vragen (zoals vraag 314) mogelijk een andere interpretatie zouden kunnen wekken?

Antwoord:

1. Kunnen wij mee instemmen
2. Wij handhaven onze eerdere antwoorden en kunnen hier niet mee instemmen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
729**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 314, 460 en 501 & Nederlandse taal

Vraag:

Opdrachtgever geeft in 314 en 501 aan dat eerste en tweede lijns communicatie in het Nederlands moet plaatsvinden. Wij veronderstellen dat eerste (KCC) en tweede (Functioneel Beheer) lijns support bij CIBG ligt (conform 460). Kunt u bevestigen dat u de eerste (Technisch beheer) en tweede (SaaS leverancier) lijn van de inschrijver bedoelt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de in de vragen 314 en 501 (Nvl 1) genoemde eis voor Nederlandstalige communicatie betrekking heeft op de supportlijnen die door de Inschrijver (Opdrachtnemer) worden geleverd aan het CIBG.

Ter verduidelijking van de keten:

Gebruikerssupport (CIBG): De eerstelijns support aan burgers/professionals (KCC) en de tweedelijns ondersteuning (Functioneel Beheer) worden door het CIBG zelf uitgevoerd. het betreft hier de dienstverlening die wij leveren aan de klanten van CIBG.

Technische Support (Inschrijver): De supportlijn waar de beheerders van het CIBG terechtkomen met technische incidenten of (complexe) vragen over het CSP-platform dient Nederlandstalig te zijn.

De aanbestedende dienst staat toe dat voor zeer specialistische (derdelijns) escalaties naar de achterliggende wereldwijde SaaS-vendor (bijv. directe interactie met developers van niet Nederlandse vendors) de voertaal Engels is. Echter, het primaire aanspreekpunt voor CIBG bij de Opdrachtnemer (de Service Desk) moet Nederlands spreken en schrijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.**Onderwerp:**

730	Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 369 & Mail server Vraag: Kan CIBG aangeven van welke Microsoft Exchange versie men gebruik maakt, en of dit een on-premise, on-line of Hybride configuratie betreft? Antwoord: CIBG maakt gebruik van Microsoft Exchange Server 2019, Enterprise editie. Dit betreft een volledig on premises Exchange omgeving. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 2 Beantwoord op: 12 mrt 2026 Percelen: P1 Customer Service Platform CIBG
Ref.nr. 731	Onderwerp: Beschrijvend document Hoofdstuk 3.2, pagina 16 & Klant Contact Center met 250 gebruikers Vraag: De tekst van kerncompetentie 1 is aangepast in de nieuwe versie van het beschrijvend document. Hier is de tekst "... met tenminste 250 gebruikers, ..." aan toegevoegd. Dit komt ons vreemd over, want hiermee lezen wij dat het aantal medewerkers van het Klant Contact Center zelf 250 moet zijn. Wij vermoeden dat hier 25 gebruikers moet staan, conform ook de bestaande tekst van kerncompetentie 1 met "... telefonie met tenminste 25 gebruikers ...". Daarnaast worden de 250 gebruikers ook al afgevangen in Kerncompetentie 2. Kunt u bevestigen dat de nieuwe tekst in kerncompetentie 1 25 i.p.v. 250 gebruikers moet zijn, danwel hoe wij de tekst moeten lezen? Antwoord: Dit zal worden aangepast in het Beschrijvend Document. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 2 Beantwoord op: 12 mrt 2026 Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
732

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 18, 101, 153, 310, 312, 382, 453 en 599 & Data migratie wel of niet in scope

Vraag:

In de nota van inlichtingen wordt er bij verschillende vragen ingegaan op de data migratie. Wij constateren hierin tegenstrijdigheden. Bijvoorbeeld:

- In Ref.nr. 18 wordt aangegeven dat er wel migratie plaatsvindt van data uit het huidige CSP;
 - In Ref.nr. 153 is sprake van wél migreren, maar dan alleen de kennisbank;
 - In Ref.nr. 101, 382, 453 en 599 is sprake van géén enkele datamigratie;
 - In Ref.nr. 310 en 312 wordt datamigratie verplicht onderdeel van de fixed price implementatie.
- Dit suggereert dat de data migratie in scope is.

Gezien de bovenstaande expliciete uitspraken dat de data migratie buiten scope staat van de inschrijving, verzoeken wij u te bevestigen dat alle vormen van datamigratie volledig buiten de scope van deze aanbesteding vallen en dat daarmee inschrijvers geen migratie activiteiten hoeven op te nemen in de fixed price implementatieaanbieding.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 630.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
733

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 375 & Training en Opleiding

Vraag:

Uw antwoord op deze vraag luidt: 'Beheerders krijgen een eigen training. Functionele training obv train de trainer concept'. Kunt u bevestigen dat Beheerders een eigen training krijgen als onderdeel van de Technische Implementatie (fixed price)?

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
734

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 2026-02-11-1 Nr 50 & Bijlage A Concept overeenkomst Nvl-1, artikel 17.2

Vraag:

In het antwoord op vraag 50 en in het nieuwe (optionele) artikel in bijlage A Concept Overeenkomst wordt een aantal zaken aangegeven. Hierover hebben wij de volgende vragen:

1. Er staat "- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;". Indien wij hiervan gebruik willen maken, waar moeten we het exemplaar van de betreffende voorwaarden in TenderNed plaatsen?
2. Over hetzelfde punt als hierboven bij sub 1.: bedingen we de toepasselijkheid expliciet door de een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij te voegen bij de inschrijving?
3. Er staat "Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaaard." Er staat niet hoe en wanneer Wederpartij dit moet aantonen. Kunt u bevestigen dat het aantonen pas na de gunning, zoals bij eerdere soortgelijke aanbestedingen ook gedaan is, mag worden verstrekt?

Antwoord:

1. Ja dat klopt 2. Ja dat klopt 3. Nee, wij gaan er van uit dat u dit bevestigt door in te schrijven met deze oplossing. Tot slot zal hier uiteraard bij de beoordeling door Opdrachtgever op worden getoetst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
735

Onderwerp:

Antwoord 482

Vraag:

"Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 482, waarin wordt aangegeven dat de beschikbaarheidsnorm van 99,8% wordt gebaseerd op kantoortijden (08:00–18:00) en dat het servicewindow eveneens op deze tijden wordt gebaseerd, verzoekt Inschrijver om nadere toelichting:
Hoe wordt de maandelijkse beschikbaarheid van 99,8% exact gemeten, inclusief de wijze van berekening, meetmethodiek, eventuele uitsluitingen en welke tijdseenheid als referentieperiode wordt gehanteerd?"

Antwoord:

M.b.t. vraag 482:

De vraag is verkeerd geïnterpreteerd, de correctie Service windows 24x7. Kantoortijden 08:00 - 18:00 uur. Zie concept SLA

De berekening van de beschikbaarheid wordt door de leverancier gedaan. De 99.8% moet behaald worden conform de SLA normen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
736

Onderwerp:

Antwoord 263

Vraag:

"Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 263, waarin wordt aangegeven dat de Workforce Management#oplossing moet worden meegenomen in de beantwoording en dat er momenteel geen bestaand WFM#platform binnen het CIBG aanwezig is, verzoekt Inschrijver om nadere specificatie:
Hoeveel planners en overige gebruikers zullen naar verwachting gebruikmaken van de WFM#functionaliteit binnen de scope van deze aanbesteding?"

Antwoord:

Onze verwachting is dat er vier planners actief gaan werken met deze module. Alle overige eerstelijns medewerkers en management moeten tevens toegang krijgen tot deze module (+/- 30).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
737

Onderwerp:

Antwoord 596

Vraag:

"Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 596, waarin wordt aangegeven dat de Workforce Management#module de beschikbaarheid van de KCC#medewerkers en de bijbehorende kanalen dient te beheren, verzoekt Inschrijver om nadere toelichting:
Is forecasting — waaronder volume# en capaciteitsvoorspelling — een verplicht onderdeel van de WFM#module binnen de scope van deze aanbesteding?"

Antwoord:

Ja, het CIBG ziet de mogelijkheid tot forecasting graag terug in de aan te bieden WFM module.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
738

Onderwerp:

Antwoord 596

Vraag:

"Naar aanleiding van uw antwoord waarin wordt aangegeven dat de Workforce Management#module de beschikbaarheid van de KCC#medewerkers en de bijbehorende kanalen van het KCC dient te beheren, verzoekt Inschrijver om nadere specificatie van de functionele eisen die aan deze WFM#module worden gesteld.
Kunt u toelichten welke functionaliteiten minimaal vereist zijn binnen de WFM#module (bijvoorbeeld planning, forecasting, adherencemonitoring, roosterbeheer, capaciteitsberekening, kanaalroutering of koppelingen met verkeers-/interactiegegevens)?"

Antwoord:

Afhankelijk van de te bieden modules, verwacht het CIBG dat alle benodigde componenten t.b.v. de planning en aansturing van het KCC aanwezig zijn. Daarbij dient er rekening gehouden te worden met de hoeveelheid verschillende producten die het KCC biedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
739**Onderwerp:**

Antwoord 173

Vraag:

"In het antwoord op vraag 173 (NVI1) geeft u aan dat oplossingen geplaatst binnen een Overheid of CIBG datacenter ivm soevereiniteit van de data. Kunt u bevestigen of het hosten van het casemanagement-onderdeel van het Customer Service Platform binnen het datacenter van SSC-ICT een harde eis is waaraan inschrijvers verplicht moeten voldoen?

En heeft het hosten van het casemanagement-platform binnen het SSC-ICT datacenter of een ander overheidscentrum gevolgen voor de beoordeling van de inschrijving — en zo ja, betreft dit een go/no-go eis of een subgunningscriterium waarbij punten worden toegekend?"

Antwoord:

Het antwoord op vraag 173 in NVI1 is niet juist. Het is geen harde (go/no-go) eis dat de oplossing fysiek binnen een datacenter van SSC-ICT of een ander overheidsdatacenter (ODC) wordt gehost. Een Public Cloud-oplossing (SaaS) is toegestaan, mits deze volledig voldoet aan de gestelde eisen op het gebied van informatiebeveiliging (BIO), privacy (AVG) en soevereiniteit. Zie ook antwoord op vraag 625.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
740**Onderwerp:**

Antwoord 165

Vraag:

"In vraag 165 hebben wij verzocht om verduidelijking over de berekening van de social#returnverplichting. In reactie daarop geeft de aanbestedende dienst aan dat het gaat om "5% van de totale loonsom van de salarissen die aan de medewerkers wordt betaald". Kan de aanbestedende dienst bevestigen of dit betrekking heeft op uitsluitend de loonsom van medewerkers die (geheel of gedeeltelijk) betrokken zijn, en dus ook uren schrijven, bij de uitvoering van de Opdracht?"

Antwoord:

Ja, dit kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
741

Onderwerp:

Antwoord 195

Vraag:

"In antwoord 195 geeft de aanbestedende dienst aan dat oplossingen binnen een Overheid# of CIBG#datacenter moeten worden geplaatst vanwege soevereiniteit (beveiliging en locatie) van data. Dit impliceert dat persoonsgegevens, waaronder VOG# en BSN#gegevens, binnen een door de aanbestedende dienst aangewezen omgeving worden gehost.

Wij willen verduidelijken dat het telefoniekanaal altijd verbonden is met de buitenwereld en dat moderne contactcenteroplossingen vrijwel altijd gebruikmaken van cloudtelefonie voor routing, IVR en afhandeling van gesprekken. Dit betreft uitsluitend de telefoniestromen en niet de opslag van persoonsgegevens.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst om bevestiging dat:

1. De eis voor hosting van CSP#data binnen een Overheid# of CIBG#datacenter niet betekent dat de telefoniefunctie zelf ook in deze datacenters moet draaien.

2. Het is toegestaan dat het telefoniekanaal (routing, IVR en callhandling) technisch in de cloud wordt uitgevoerd, mits:

- alle CSP#data, inclusief persoonsgegevens, uitsluitend worden opgeslagen binnen een Overheid# of CIBG#datacenter
- alle verkeersstromen beveiligd zijn volgens de gestelde eisen in het PvE, waaronder TLS, mTLS en relevante NCSC#richtlijnen
- verwerking en logging van telefoniediensten binnen de EER plaatsvinden

Kunt u bevestigen dat deze hybride architectuur, waarin CSP#data binnen een Overheid# of CIBG#datacenter worden gehost en telefonie in de cloud wordt afgehandeld, binnen de kaders van de aanbesteding valt?"

Antwoord:

Zie antwoord vraag 739 en 625.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
742

Onderwerp:

Ref. Nr. 1, Beschrijvend document pag. 38 Planning

Vraag:

Gezien de hoeveelheid vragen en variatie in antwoorden zoals opgenomen in NVI1, zijn er additionele vragen gesteld in NVI2, zodat CIBG meer helderheid kan geven in haar wensen. De te verwachten antwoorden van NVI2 hebben mogelijk een substantiële impact op de inschrijving. Kan CIBG inschrijvers meer tijd geven om de antwoorden goed te verwerken en daarmee de kwaliteit van de inschrijvingen te verhogen?

Antwoord:

Nee, zie antwoorden op vraag 624 en 714.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
743

Onderwerp:

NVI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 11.1/16.1/16.2 Vraag 46 en 50

Vraag:

Op basis van het antwoord op vraag 50 heeft u een optionele bepaling toegevoegd in de overeenkomst die, onder de voorwaarden als genoemd in de betreffende bepaling, de mogelijkheid geeft dat de licentievoorwaarden van Wederpartij en/ of betrokken derden van toepassing kunnen zijn. Op welke wijze beoordeelt CIBG of de rechten van Opdrachtgever niet

worden verminderd dan wel de verplichtingen onredelijk worden verzwaaard en het Overeengekomen gebruik door de licentievoorwaarden niet wordt uitgesloten of beperkt? Kunt u aangeven wat de termijn is waarbinnen CIBG eventuele bezwaren tegen bijgevoegde third party voorwaarden zal opgeven na ontvangst tijdens de inschrijvingsfase?

Antwoord:

Wij verwachten dat inschrijver bevestigt dat hier geen sprake is. Uiteraard zal in het kader van de beoordeling van de inschrijvingen wel vast moeten worden gesteld dat er geen onoverkomelijkheden in de Licentievoorwaarden zitten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
744

Onderwerp:

NvI 1 Vraag 611

Vraag:

In het antwoord op vraag 611 geeft u aan: "Dit artikel wordt niet van toepassing verklaart. De concept Overeenkomst wordt hierop aangepast." Kunt u de overeenkomst hierop aanpassen en artikel 8.3 ARBIT niet van toepassing verklaren?

Antwoord:

Dit hebben wij alsnog aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
745

Onderwerp:

NvI 1 Vraag 90 en 91

Vraag:

Het antwoord bij vraag 90 en 91 "Zie antwoord op vraag 87" verwijst niet naar het juiste antwoord op de vragen. Kunt u verhelderen welk antwoord u hier bedoelt?

Antwoord:

Vraag 90 en 91 gaan over artikel 59 uit de ARBIT 2022. In vraag 87 wordt gevraagd om de artikelen 57-60 niet van toepassing te verklaren. Wij verwijzen naar dit antwoord om dat wij hier niet mee in kunnen stemmen. De voorgestelde aanpassingen van u voor artikel 59.3 en 59.6 willen wij ook om die rede niet uitsluiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
746

Onderwerp:

NvI 1 en ARBIT, Artikelen 38-41, 57-69 en 80-84 Vraag 87, 144

Vraag:

Om interpretatieverschillen tav bepalingen in het contract te voorkomen is het in belang van beider partijen dat duidelijkheid bestaat over welke rechten en verplichtingen partijen over en weer zijn overeengekomen. Bent u bereid om te bevestigen dat bepalingen uit de ARBIT die specifiek zijn toegeschreven op on prem standaardprogrammatuur en niet op SaaS, zoals bijvoorbeeld artikel 47 escrow en de plicht tot het verstrekken van een installatiekopie in de Bijzondere Bepalingen Gebruiksrechten (45), niet van toepassing zijn op SaaS dienstverlening, en dus niet van toepassing zijn op de overeenkomst?

Antwoord:

Op voorhand sluiten wij geen artikelen uit die niet van toepassing zijn voor de uitvoering van de opdracht. Wij bevestigen dat het gaat om een SaaS, om die rede zullen mogelijk bepaalde artikelen uit de genoemde artikelen niet van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
747

Onderwerp:

NVI 1 en ARBIT, Artikel 26 en 26.4 Vraag 84

Vraag:

In het antwoord op vraag 84 geeft u het volgende aan: Wij hebben besloten artikel 26.4 d van de Voorwaarden buiten toepassing te verklaren. Ook zullen wij de aansprakelijkheid maximeren tot een bedrag van ten hoogste € 5 miljoen per jaar, zodat geen sprake meer is van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Hiertoe voegen wordt in de overeenkomst een artikel x.x toegevoegd dat als volgt luidt: 'In aanvulling op het bepaalde in artikel 26 van de Voorwaarden geldt dat de voor Opdrachtnemer uit de Overeenkomst voortvloeiende aansprakelijkheid is gelimiteerd tot ten hoogste € 5.000.000 per kalenderjaar. Alle schade die voortvloeit uit een schadeveroorzakende gebeurtenis in ene bepaald jaar, wordt voor de toepassing van deze bepaling aan dat jaar toegerekend, ook als de schade zich pas later openbaart. Indien schade redelijkerwijs dient te worden toegerekend aan meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen vindt gedeeltelijke toerekening plaats aan elke gebeurtenis naar de mate waarin deze relatief gezien heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade.' Wij zien deze aanpassing echter niet terug in de nieuwe versie van de Concept Overeenkomst. Kunt u de Concept overeenkomst hierop aanpassen?

Antwoord:

Wij hebben de concept overeenkomst hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
748

Onderwerp:

NVI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst (Herzieningsclausules en optionele diensten) Vraag 52

Vraag:

Inschrijver stelt voor om wijzigingen in de scope van de overeenkomst (zoals bv dmv de herzieningsclausules, afname van optionele diensten) door middel van een door partijen in het DAP overeengekomen wijzigingsprocedure overeen te komen. Dit borgt dat de scope van overeengekomen werkzaamheden op de juiste wijze bewaakt wordt. Kan CIBG zich hierin vinden?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan zich hierin vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
749****Onderwerp:**

NVI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst gerelateerd aan SLA vragen o.a. vraag 253

Vraag:

In de concept overeenkomst wordt het volgende aangegeven (blz 12): "de SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud". Zoals we het begrijpen is er geen aparte Overeenkomst van Onderhoud. Kan CIBG dit bevestigen en verduidelijken in de Overeenkomst, zodat we zeker weten dat we geen aanvullende stukken missen?

Antwoord:

Er is geen aparte Overeenkomst voor Onderhoud. De tekst zal aangepast worden in de Concept overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

**Ref.nr.
750****Onderwerp:**

NVI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 7.1 en Bijlage 3 Prijsopgaveformulier, Spec. teugkerende Vraag 206

Vraag:

In artikel 7.1 Concept Overeenkomst dient het Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van het CSP als één prijs opgegeven te worden. Dit sluit niet aan bij bijlage prijsopgave formulier waar de kosten voor hosting, technisch beheer en onderhoud separaat worden opgegeven. Kunt artikel 7.1 hierop aanpassen?

Antwoord:

Dit zal aangepast worden in de Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
751

Onderwerp:

NvI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 11.1/16.1/16.2 Vraag 46 en 50

Vraag:

Op basis van het antwoord op vraag 50 heeft u een optionele bepaling toegevoegd in de overeenkomst die, onder de voorwaarden als genoemd in de betreffende bepaling, de mogelijkheid geeft dat de licentievoorwaarden van Wederpartij van toepassing kunnen zijn. Indien de licentievoorwaarden op grond van deze bepaling door partijen van toepassing worden verklaard, kunt u in bevestigen, en verduidelijken in de overeenkomst, dat deze licentievoorwaarden in dat geval prevaleren in de rangorde als genoemd in artikel 2.2 van de overeenkomst en bovenaan in rang komen tav de specifieke saas oplossing waar de licentievoorwaarden op van toepassing zijn?

Antwoord:

Nee daar kunnen wij niet op voorhand mee instemmen. Daar waar deze licentievoorwaarden het door opdrachtgever beoogde gebruik van de oplossing belemmeren, prevaleren de voorwaaren van opdrachtgever. Graag willen wij dat inschrijver bevestigd dat dit niet het geval is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
752

Onderwerp:

NvI 1 en Bijlage A Concept Overeenkomst, Artikelen 5.1, 5.4 vraag 41

Vraag:

In het antwoord op vraag 41 geeft u aan dat u een strakke planning zoals aangegeven in het PvA wenst en de in artikel 5.1 opgenomen termijnen fatale termijnen betreffen. In artikel 5.4 wordt echter weer aangegeven dat de in het Plan van aanpak opgenomen termijnen Fatale termijnen zijn. Kunt u bevestigen en verduidelijken dat hiermee de termijnen als in artikel 5.1 worden bedoeld?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de termijnen zoals opgenomen in de overeenkomst (Artikel 5.1) als fatale termijnen worden aangemerkt. Wel dient opgemerkt te worden dat de definitieve planning na gunning in gezamenlijkheid en verantwoordelijkheid uitgevoerd wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

753

Onderwerp:

Nota van Inlichting Nvl 1 Vraag 560

Vraag:

Leverancier kan geen maandelijkse SLA-garantie afgeven vanwege de aard van het multi-tenant cloud platform model. Hieronder een gedetailleerde toelichting:

- Multi-tenant platform architectuur

Leverancier biedt cloud-based SaaS/PaaS diensten aan die geleverd worden onder een multi-tenant model, een voor alle klanten identieke gedeelde gedeelde infrastructuur, ondersteund en onderhouden door Leverancier. Klanten ontvangen daarom dezelfde juridische voorwaarden met betrekking tot beveiliging, privacy en andere juridische overwegingen aangaande hun klantdata.

- Geplande updates en onderhoud

Het multi-tenant model vereist periodieke platform-brede updates die gelijktijdig voor alle klanten wereldwijd worden uitgerold en essentieel zijn voor beveiliging, compliance en functionaliteit en geconcentreerd zijn in bepaalde maanden.

Bij maandelijkse afrekening is de kans dat een SLA-breach optreedt hoger als een incident in zo'n maand plaats vindt. Het geeft daarbij een vertekend beeld van de daadwerkelijke servicekwaliteit. Kwartaalmetingen geven een representatiever en rechtvaardiger beeld van de daadwerkelijke dienstverlening.

- Standaardisatie en gelijke behandeling

Leverancier hecht grote waarde aan de reputatie die is opgebouwd door hard werk en het nakomen van contractuele verplichtingen gedurende meer dan 20 jaar. Leverancier heeft processen, beleid en training gecreëerd om verplichtingen uit te voeren en toezeggingen na te komen. Overeenkomsten en voorwaarden die niet overeenkomen met de standaarden van

Leverancier compromitteren het vermogen om te presteren en brengen mogelijk continuïteit en service van klanten in gevaar. Alle klanten wereldwijd ontvangen daarom dezelfde SLA-voorwaarden om consistentie en gelijke behandeling te garanderen.

Wat Leverancier kan bieden:

Hogere garantie: 99,9% per kwartaal binnen en buiten kantooruren (vs gevraagde 99,8% per maand)

Real-time transparantie: 24/7 toegang tot live beschikbaarheidsstatistieken via publiek statusportaal met gedetailleerde informatie

Hogere feitelijke prestaties dan de garantie (af te leiden uit de prestaties uit het verleden).

Het is voor Leverancier technisch en contractueel niet mogelijk om een maandelijkse SLA-garantie af te geven binnen het multi-tenant platform model. De aangeboden kwartaalgarantie van 99,9% (hoger dan de gevraagde 99,8%) is gebaseerd op meer dan 20 jaar bewezen track record en gaat vergezeld met volledige transparantie toegang tot live rapportages.

Wij verzoeken opdrachtgever akkoord te gaan met deze kwartaalstructuur.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 656.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
754

Onderwerp:

Nota van Inlichting Nvl 1 Vraag 563

Vraag:

In het antwoord op vraag 563 staat dat 24/7 geen vereiste meer is in de SLA, maar dat is niet terug te vinden in bijlage E. Wat is nu het formele service window?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 703

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
755

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:

Nota van Inlichting Nvl 1 Vraag 499

Vraag:

In vraag 499 staat dat Service Credit 2 vervalt. Gaat dit alleen om de bepaling rond klanttevredenheid, of vervalt Service Credit 2 volledig?

Antwoord:

Alleen om de bepaling rond klanttevredenheid. Dit is aangepast in de concept SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
756

Onderwerp:

Nota van Inlichting Nvl 1 & Bijlage E Vraag 477

Vraag:

Wanneer de SLA één keer niet wordt gehaald, wordt dat direct bestraft met een te betalen servicecredit. Wij streven ernaar te leren van een incidentele fout en herhaling in de toekomst te voorkomen. Daarom stellen wij voor om voorwaardelijke servicecredits toe te passen over een periode van twee maanden. Dit betekent dat wanneer wij binnen die twee maanden opnieuw de SLA overschrijden, wij het servicecredit uitkeren en er vervolgens opnieuw een voorwaardelijke servicecredit geldt. Dit bevordert een positieve samenwerking en partnerschap. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee dit wordt niet direct bestraft. De tekst uit de Bijlage E SLA geeft dit al duidelijk aan: "Indien de normen twee keer achtereenvolgens worden overgeschreden, dan stelt opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een Service Improvement Plan (SIP) op teneinde betreffende overschrijdingen in het vervolg te voorkomen."

Het betreft twee keer achtereenvolgens. Dus niet na een keer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
757**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen & Beschrijvend document Vraag 387 & Paragraaf 2.3

Vraag:

Wat voor soort routing wordt er nu gebruikt en moet dat hetzelfde zijn? E.g. Bullseye routing, Skill-based routing.

Antwoord:

Op dit moment maken wij gebruik van skilled-based routing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
758**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen & Arbit 2022 art. 30.6 en vraag 564

Vraag:

Er wordt in het antwoord verwezen naar vraag 6. Echter, dit is de verkeerde referentievraag. Welke referentievraag en antwoord bedoelt u hier?

Antwoord:

De verwijzing die u doet met betrekking tot vraag 6 is niet juist. Zie NvI 1 antwoord op vraag 564.

Het antwoord op vraag 564 is als volgt:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel om artikel 30.6 uit de ARBIT 2022 te laten vervallen. In dit artikel wordt redelijk omgegaan met de opdrachtnemer met betrekking tot vergoeding van gemaakte kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
759**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen & programma van eisen 3SP21 en vraag 211

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat onder "het gebruikte apparaat" wordt verstaan: de technisch beschikbare client- en netwerkcontext (zoals IP-adres, clienttype, user-agent of vergelijkbare sessie-informatie), en niet een unieke hardware-identificatie van het fysieke apparaat?

Antwoord:

Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
760**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen & programma van eisen 3SP02 en vraag 211

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis ziet op logbronnen die binnen de invloedssfeer van de SaaS-dienstverlener vallen en die binnen een multi-tenant SaaS-architectuur beschikbaar worden gesteld aan afnemers, en niet op onderliggende infrastructuur- of platformlogs van de cloudprovider die onderdeel zijn van het interne beheer- en beveiligingsdomein van het CSP?

Antwoord:

Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
761

Onderwerp:

Nota van inlichtingen & programma van eisen 1M02.71, 1M02.71 en vraag 494

Vraag:

In de beantwoording op de betreffende vraag wordt alleen gesproken over het opslaan van bestanden, terwijl eisen 1M02.70 en 1M02.71 spreken over "beheren"; kunt u alstublieft verduidelijken wat de opdrachtgever exact onder "beheren" verstaat en concreet aangeven welke beheersfeatures vereist zijn (bijv. toegangs en rechtenmanagement, bewaartermijnen/retentie, zoekfunctionaliteit, samenwerkings en review/approval functies)?

Antwoord:

Het kunnen raadplegen van het (afgesloten) dossier of klantmelding en waar nodig aanpassingen uitvoeren als bijvoorbeeld het heropenen van een melding, het toevoegen van een bijlage aan een klantmelding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
762

Onderwerp:

Nota van inlichtingen & programma van eisen 1M02.05 en vraag 494

Vraag:

In de beantwoording wordt enerzijds gesteld dat documenten niet in het CSP mogen worden opgeslagen en anderzijds dat e mailbijlagen wél in het CSP moeten worden opgeslagen; kunt u

eenduidig aangeven welke documenten en bijlagen in het CSP dienen te worden opgeslagen en welke in Alfresco.

Antwoord:

Alle bijlagen dienen opgeslagen te worden in het DMS van het CIBG (Alfresco). Dit geldt ook voor bijlagen die met een emailbericht worden meegestuurd. Binnen het CSP moeten deze documenten real-time opgehaald kunnen worden, waarbij een overzicht van de bijlagen altijd beschikbaar is onder het klantbeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
763

Onderwerp:

Procesbeschrijving Klacht meldingen KCC PULSE & programma van eisen Vraag 596

Vraag:

In de beantwoording op vraag 596 wordt gesuggereerd dat het Workforce Management systeem een rol speelt bij het verdelen van binnenkomende e mails; kunt u bevestigen of de distributie van e mailverkeer door het WFM tool dient te worden uitgevoerd of dat deze taak bij een 'trafficer' ligt zoals is op te maken uit de process beschrijving in het document 'Procesbeschrijving Klacht meldingen KCC PULSE'?

Antwoord:

De actie van het verdelen van deze berichten blijft bij de Trafficer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

Onderwerp:

764

Nota van inlichtingen Vraag 472

Vraag:

In de beantwoording op vraag 472 wordt aangegeven dat telefonie via Microsoft Teams verloopt. Kunt u nader specificeren welk type telefonie hiermee wordt bedoeld: betreft dit telefonie voor het contactcentrum (inclusief inbound/outbound contact centre functionaliteit zoals wachtrijen, IVR en call recording) of gaat het om algemene zakelijke/ interne telefonie met een ander doel? Graag tevens kort aangeven welke concrete contact of telefoonfunctionaliteiten onder deze uitspraak vallen.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 695.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

765

Onderwerp:

Nota van inlichtingen & programma van eisen Vraag 622 & wens 1A10.03

Vraag:

In de beantwoording op vraag 415 wordt gesteld dat afspraken in e mail worden vastgelegd en dat geen koppeling met Outlook nodig is, terwijl wens 1A10.03 voorschrijft dat afspraken minimaal in Outlook moeten worden vastgelegd. Kunt u alstublieft duidelijk aangeven of een integratie tussen het CSP en Outlook vereist is en, indien ja, welke functionele, technische en beveiligings-/compliance eisen en randvoorwaarden aan deze integratie worden gesteld?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 687.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Ref.nr.
766

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Onderwerp:
Nota van inlichtingen Vraag 622

Vraag:
Het CSP dient als integraal systeem te fungeren. Is het toegestaan dat voor specifieke functionaliteit (bijvoorbeeld quality management) gebruikers vanuit het CSP worden geleid naar een extern systeem via een link, of dient alle functionaliteit volledig binnen het CSP beschikbaar te zijn? Graag aangeven welke gebruiksscenario's acceptabel worden geacht.

Antwoord:
Zie antwoord vraag 679.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
13 mrt 2026

Percelen:
P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
767

Onderwerp:
Nota van inlichtingen Vragen 599 en 601

Vraag:
Indien brongegevens niet in het CSP worden opgeslagen, dienen deze bij elke relevante transactie uit andere systemen te worden opgehaald, hetgeen kan leiden tot extra en kostbare API calls. Kan de opdrachtgever dit uitgangspunt heroverwegen en overwegen om (ten minste) relevante klantgegevens wel in het CSP op te slaan? Indien dit niet mogelijk is, graag een toelichting op de verwachte impact op performance, kosten en beheer.

Antwoord:
De noodzakelijke klantgegevens voor het afhandelen van een vraag worden opgeslagen in het CSP. Het CIBG kent geen overkoepelend klantenbestand, enkel brondata.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

768

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vragen 599 en 601

Vraag:

In de specificatie staat dat geen datamigratie noodzakelijk is. Aangezien het in het CSP beschikbaar hebben van bestaande klantgegevens de kwaliteit en snelheid van afhandeling kan verbeteren (bijv. klantherkenning en verwijzing naar eerdere verzoeken), kunt u toelichten waarom is gekozen om geen datamigratie uit te voeren? En zou het uitvoeren van een data migratie ten behoeve van de kwaliteit en snelheid van de afhandeling kunnen worden overwogen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 630.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

769

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 594

Vraag:

Dient er een integratie met de 'mijn omgeving' te worden gerealiseerd, dan wel dient de 'mijn omgeving' integraal onderdeel te zijn van het CSP? Graag een voorkeur en de onderliggende motivationele en architecturale overwegingen aangeven.

Antwoord:

De 'Mijn Omgeving' staat genoemd in de herzieningclausule en valt buiten de scope van de initiële opdracht. Dit staat ook duidelijk aangegeven in het Beschrijvend Document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

770

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 494

Vraag:

Moeten documenten direct toegankelijk zijn vanuit het CSP via een link naar Alfresco, of volstaat een verwijzing met beperkte metadata? Graag expliciet specificeren welke gebruikerservaring en welke toegangs- en autorisatieregels worden verlangd.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 762.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

771

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 494

Vraag:

Is het noodzakelijk dat het CSP een overzicht biedt van de aan een case gekoppelde documenten? Zo ja, welke minimale kenmerken (bijv. bestandsnaam, type, datum, auteur, status, link naar opslaglocatie) moeten in het CSP zichtbaar of doorzoekbaar zijn?

Antwoord:

Ja, zie antwoord vraag 762.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

772

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 494

Vraag:

Is het toegestaan om documenten die klanten via e mail aanleveren tijdelijk in het CSP op te slaan teneinde deze via een integratie alsnog in Alfresco te plaatsen? Zo ja, graag aangeven onder welke beveiligings-, bewaartermijn- en toegangsvoorwaarden dit mag plaatsvinden.

Antwoord:

Documenten mogen tijdelijk in het CSP worden opgeslagen mits aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- Ondersteuning van gangbare documenttypen en de verplichte bestandsformaten volgens de Nederlandse overheid standaard. Dat zijn de bestandsformaten: CSV, ODF-formaten (.ods, .odt, enz.), PDF-2.0, waaronder PDF/A-1, PDF/A-2 en PDF/UA.
- Bestandsformaten die niet worden ondersteund door het CIBG of gecorrumpeerde bestanden moeten vanuit de CSP kunnen worden afgewezen.
- Alle geüploade bestanden worden bij de CSP gescand op malware. Bij een bevinding wordt het document veiliggesteld en het CIBG geïnformeerd.
- Metadata moet toegewezen kunnen worden in het CSP. Dit is in ieder geval het dossier tbv het CIBG DMS om het document op de juiste plaats te laten landen.
- Bestanden moeten tegen wijziging en downloaden worden beschermd.
- Ontvangen bestanden worden 5 werkdagen na uploaden in het CIBG DMS verwijderd bij de CSP.
- Toegang tot ontvangen documenten is toe te wijzen middels RBAC vanuit de in de CIBG architectuur beschreven IDP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

773

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 465

Vraag:

Is het toegestaan dat de 30 interactiemedewerkers gebruikmaken van een door de leverancier voorgestelde softphone, of is het vereist dat alle inkomende telefoongesprekken door deze

medewerkers via Microsoft Teams worden afgehandeld? Graag aangeven of er functionele of technische beperkingen of voorkeuren gelden.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 695.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
774

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vragen 407, 418 en 443

Vraag:

In de beantwoording op vragen 407, 418 en 443 wordt enerzijds aangegeven dat contactgegevens niet in het CSP dienen te worden opgeslagen en anderzijds dat uitsluitend noodzakelijke klantgegevens zijn toegestaan. Kunt u verduidelijken welk uitgangspunt leidend is en expliciet bevestigen of klantgegevens in het CSP mogen worden opgeslagen? Indien dat het geval is, graag een specificatie van welke categorieën klantgegevens zijn toegestaan en onder welke voorwaarden.

Antwoord:

Contactgegevens -vergelijkbaar met de gegevens uit het BRP- die worden gedeeld vanuit databronnen van het CIBG, mogen niet als zodanig worden opgeslagen in het CSP en worden voorzien van een unieke ID. Binnen het CSP willen wij de mogelijkheid behouden om deze stamkaart verder aan te vullen met overige noodzakelijke contactgegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
775

Onderwerp:
Nota van inlichtingen Vraag 179

Vraag:

Kunt u bevestigen of een integratie tussen het CSP en Microsoft Teams vereist is? Zo ja, verzoeken wij een toelichting op het doel van deze integratie en een specificatie van welke functionaliteiten en gegevens tussen beide systemen dienen te worden uitgewisseld.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 695.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
776

Onderwerp:
Reactie op antwoord op vraag 84

Vraag:

Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst te overwegen deze aansprakelijkheidslimiet te verlagen naar een marktconform niveau van één (1) tot maximaal drie (3) maal de (jaarlijkse) contractwaarde.

Een limiet van 5× de contractwaarde wijkt af van wat binnen de Nederlandse markt voor zakelijke dienstverlening (zoals IT diensten en consultancy) gebruikelijk is en overstijgt in veel gevallen wat redelijkerwijs verzekeraar is onder beroeps en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen. Dit kan leiden tot een onevenwichtige risicoverdeling en mogelijk een rem op marktwerking en mededinging.

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen bereid te zijn de aansprakelijkheidslimiet aan te passen naar maximaal 1×–3× de contractwaarde, dan wel gemotiveerd toelichten waarom in dit specifieke geval een afwijking naar 5× noodzakelijk en proportioneel wordt geacht?

Antwoord:

Wij houden vast aan de beperking van de aansprakelijkheid zoals verwoord in het antwoord op vraag 84. Wij vinden dit proportioneel en passend bij de opdracht. Zonder deze aanpassing zou de aansprakelijkheid per gebeurtenis vier maal de totale opdrachtwaarde bedragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
777**Onderwerp:**

Bijlage B Programma van Eisen CSP

Vraag:

DWR

Kan Opdrachtgever expliciet bevestigen dat de Interactie module van het CSP NIET binnen een Citrix omgeving aangeroepen dient te worden?

Antwoord:

De standaard werkplek voor een Pulse medewerker is een DWR managed laptop. Daarnaast is het mogelijk dat DWR via een Citrix omgeving wordt opgestart. In dit geval moet het ook mogelijk zijn de interactie module op te starten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
778**Onderwerp:**

Algemeen

Vraag:

Verhoging geraamde waarde

De geraamde waarde van de opdracht is vastgesteld op € 9.500.000 excl. btw. Gezien de omvang van de gevraagde functionaliteit, integraties en beheerlasten, achten wij dit mogelijk ontoereikend.

Vraag: Is CIBG bereid de geraamde waarde van de opdracht te verhogen met € 2.000.000 (tot € 11.500.000 excl. btw), zodat voldoende ruimte ontstaat voor een kwalitatieve en toekomstbestendige invulling van de opdracht?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de geraamde waarde aan naar € 12.500.000 om zodoende een toekomstbestendige oplossing te kunnen garanderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

779

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Nearshore / offshore delivery model

In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over verwerking binnen de EER, maar het is niet expliciet duidelijk of werkzaamheden (zoals ontwikkeling, configuratie of support) vanuit een nearshore of offshore locatie mogen plaatsvinden.

Vraag: Staat CIBG toe dat onderdelen van de dienstverlening (zoals ontwikkeling, configuratie of support) worden uitgevoerd vanuit een nearshore of offshore locatie, mits wordt voldaan aan de eisen rondom gegevensverwerking binnen de EER en de betrokken medewerkers geen toegang hebben tot persoonsgegevens?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel zolang passende waarborgen worden getroffen en wordt voldaan aan de vereisten in hoofdstuk 5 AVG m.b.t. doorgifte van persoonsgegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.

780

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Scope van de datamigratie

In de eerste Nota van Inlichtingen wordt aangegeven dat er geen migratie van cases plaatsvindt, maar elders wordt gesproken over het overzetten van kennisbankartikelen en het beschikbaar

stellen van historische gegevens.

Vraag: Kunt u eenduidig bevestigen welke gegevens exact gemigreerd dienen te worden naar het nieuwe CSP? Gaat het uitsluitend om de kennisbank, of ook om (delen van) historische cases, klantgegevens of andere entiteiten?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 630.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
781

Onderwerp:

NVI 1 387

Vraag:

Is er sprake van meertaligheid in de inbound callflows?

Antwoord:

Ja, zowel Nederlands als Engels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG

Ref.nr.
782

Onderwerp:

NVI 1 387

Vraag:

Worden bepaalde groepen gebruikers gebruikt als back-up voor wachtrijen waar ze normaal

gesproken niet in staan? Bijvoorbeeld wachtrij A onder druk staat, wachtrij B niet, dus de mensen in wachtrij B kunnen gaan bijspringen?

Antwoord:

Ja, wij werken skill-based. Hierbij is het mogelijk om per medewerker prio's mee te geven op bepaalde wachtlijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 mrt 2026

Percelen:

P1 Customer Service Platform CIBG