

Naam:
Datum publicatie:
Opdrachtgever:
Indienen vragen
NvL:
Datum publicatie
NvL:

Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
12-1-2026
Gemeente Zaanstad
26-1-2026 voor 10:00 uur
2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
1	Bijlage 1 - Vragenlijst	1	Vraag 02	De gemeente Zaanstad streeft ernaar om eind 2026 live te gaan met de Oplossing. Uitgaande van een realistisch aanbestedings- en implementatietraject: wanneer verwacht de gemeente de aanbesteding te publiceren (indicatieve maand/kwartaal)?	De gemeente Zaanstad streeft ernaar medio april/mei 2026 de aanbesteding van de Oplossing te publiceren. Deze planning is indicatief en bedoeld als richtinggevend; hieraan kunnen geen harde rechten worden ontleend. Het uitgangspunt is dat een zorgvuldig en volledig proces vooropstaat, ook als dit leidt tot bijstelling van de planning. Eventuele verschuivingen in de aanbestedingsplanning kunnen doorwerken in de implementatie en livegang. De gemeente heeft de governance, processen en administratie rondom de IAM-keten volledig op orde en is in control over deze keten. De gewenste werkwijze is hierbij eveneens uitgekristalliseerd, waardoor marktpartijen direct kunnen aansluiten op een goed beheersbare en stabiele uitgangssituatie. Dit ons in staat stelt om in gezamenlijkheid de implementatie voortvarend op te pakken. Het streven blijft om de Oplossing uiterlijk eind 2026 in gebruik te nemen, waarbij zorgvuldigheid en beheersing altijd prevaleren boven snelheid.
2	Bijlage 1 - Vragenlijst	1	Vraag 03	Wij zijn een implementatiepartner die meerdere technologische oplossingen implementeert. Heeft de gemeente Zaanstad zelf reeds een voorkeur voor het levermodel van de Oplossing, zijnde multi-tenant SaaS, single-tenant SaaS, hybride of On-Premise? Dit helpt ons bij de keuze met welke technologische oplossing wij deze marktconsultatie beantwoorden.	De gemeente Zaanstad hanteert geen voorkeurslevermodel voor de Oplossing. Doorslaggevend is dat de oplossing functioneel optimaal aansluit bij de wensen en behoeften van de gemeente. Marktpartijen zijn vrij om het levermodel te kiezen dat het beste past bij hun oplossing en dat aantoonbaar bijdraagt aan de gewenste functionele prestaties. Zie tevens bijlage 1 (Vragenlijst), vragen 3 t/m 5. Indien wordt gekozen voor een SaaS-oplossing, dient deze te voldoen aan de gestelde security-eisen zoals opgenomen in bijlage 2, tabblad Niet-functionele eisen.
3	Bijlage 1 - Vragenlijst	1	Vraag 06	In Vraag 06 wordt gevraagd naar relevante ervaring met het leveren, integreren en beheren van een IAM-oplossing binnen een gemeentelijke IT-architectuur, met expliciete aandacht voor gemeenten van vergelijkbare omvang en complexiteit. Is het (naast gemeentelijke referentieprojecten) ook toegestaan om relevante referenties en praktijkvoorbeelden aan te halen bij andere overheidsorganisaties (zoals provincies, uitvoeringsorganisaties, veiligheidsregio's of ZBO's), mits deze organisaties qua schaal, organisatorische complexiteit, security-eisen en IAM-volwassenheid vergelijkbaar zijn met de gemeente Zaanstad?	Ja, het is toegestaan om naast gemeentelijke referentieprojecten ook relevante referenties en praktijkvoorbeelden aan te halen van andere overheidsorganisaties, zoals provincies, uitvoeringsorganisaties, veiligheidsregio's of ZBO's, mits deze organisaties qua schaal, organisatorische complexiteit, security-eisen en IAM-volwassenheid vergelijkbaar zijn met de gemeente Zaanstad.

Naam: Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
Datum publicatie: 12-1-2026
Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad
Indienen vragen
NvL: 26-1-2026 voor 10:00 uur
Datum publicatie
NvI: 2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
4	Bijlage 1 - Vragenlijst	2	Vraag 07	Om een realistische en onderling vergelijkbare kosteninschatting te kunnen maken voor Vraag 07, is inzicht in de benodigde functionaliteit per type identiteit essentieel. Kan de gemeente Zaanstad aangeven of binnen de genoemde 3.000 identiteiten onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende typen gebruikers (zoals medewerkers, inhuur, uitbesteed werk en eventueel partnerorganisaties), met bijbehorende verschillen in functionaliteit en toegangsrechten? Mogelijk kunnen we daardoor 'lite' licenties aanbieden voor gebruikers met beperkte toegang tot applicaties en functionaliteiten.	Op dit moment gaan wij uit van circa 3.000 licenties, gebaseerd op het aantal medewerkers van de gemeente Zaanstad en partnerorganisaties. Of er behoefte is aan zogenaamde lite-licenties voor medewerkers met beperkte toegang, is op dit moment lastig in te schatten. Wij hebben namelijk nog geen volledig beeld van de functionaliteit en mogelijkheden die een lite-licentie biedt. Wij verzoeken marktpartijen daarom bij het beantwoorden van vraag 7 in bijlage 1 (Vragenlijst) indien van toepassing aan te geven wat de kosten van een lite-licentie zijn en welke functionaliteit deze biedt. Op basis van deze informatie kunnen wij beoordelen of en in welke mate lite-licenties toepasbaar zijn en wat het effect is op de kosten.
5	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	3	2. IDU-proces	"Medewerkers van kleine partnerorganisaties worden direct ingevoerd in de IAM-applicatie door een medewerker van de Gemeente Zaanstad." Heeft de gemeente de wens of ambitie om dit beheer in de toekomst (deels) te beleggen bij de partnerorganisaties zelf, bijvoorbeeld via gedelegeerd of self-service identiteitsbeheer binnen vastgestelde kaders?	Ja, mogelijk in de toekomst. De gemeente overweegt het opvoeren en beheren van identiteiten deels bij partnerorganisaties te beleggen, bijvoorbeeld via gedelegeerd of self-service identiteitsbeheer binnen vooraf vastgestelde kaders. Alleen identiteiten van hun eigen medewerkers zouden door de partnerorganisaties beheerd kunnen worden; overige identiteiten blijven onder beheer van de gemeente.
6	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	3	2. IDU-proces	Binnen gangbare IAM-architecturen geldt als best practice dat één natuurlijke persoon wordt gemodelleerd als één IAM-identiteit, waaraan meerdere rollen, relaties of dienstverbanden kunnen worden gekoppeld. Het hanteren van meerdere IAM-accounts voor één en dezelfde persoon kan leiden tot verhoogde beheercomplexiteit, verhoogde security- en compliantierisico's en, afhankelijk van het licentiemodel, tot dubbele licentiekosten. Staat de Gemeente Zaanstad open voor een inrichting waarbij één natuurlijke persoon als één IAM-identiteit met meerdere rollen of relaties wordt gemodelleerd, of wordt het gebruik van meerdere IAM-accounts per persoon als wenselijk of noodzakelijk gezien?	De gemeente Zaanstad ziet in het kader van de IAM-inrichting niet het volgen van de gangbare best practice (één natuurlijke persoon als één IAM-identiteit) als passend voor alle situaties. In het bijzonder bij medewerkers die zowel werkzaamheden verrichten voor de gemeente Zaanstad als voor partnerorganisaties, verwachten wij dat het modelleren van één IAM-identiteit onvoldoende tegemoetkomt aan onze functionele wensen. Wij voorzien uitdagingen bij het correct afbakenen van rollen, rechten en lifecycle-events binnen de IDU-keten, waardoor automatisering en beheer moeilijk realiseerbaar worden. In deze situaties geven wij de voorkeur aan een scheiding van identiteiten per organisatiecontext. Het betreft slechts een beperkt aantal medewerkers; de extra licentiekosten zijn hiervoor aanvaardbaar. Desondanks staan wij open voor een onderbouwing of voorbeelden van marktpartijen waarin één identiteitsmodel wél effectief kan worden toegepast in een vergelijkbare context, mocht dit onze inzichten aanvullen of corrigeren.
7	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-Systeem Zaanstad	3	1.3	In paragraaf 1.3 van de uitnodigingsbrief benoemt u SROI als een belangrijk onderdeel van het inkoopproces. Gezien het specialistische karakter van de gevraagde IAM-oplossing en dienstverlening vernemen wij graag hoe de gemeente Zaanstad voornemens is invulling te geven aan deze SROI-doelstelling binnen deze marktconsultatie. Kan de gemeente Zaanstad toelichten op welke wijze zij invulling wil geven aan de SROI-doelstelling, en in hoeverre zij hierbij rekening houdt met de specialistische aard van de gevraagde IAM-oplossing en bijbehorende dienstverlening?	De gemeente Zaanstad hecht waarde aan maatschappelijke betrokkenheid en SROI-doelstellingen. Gezien het specialistische karakter van de gevraagde IAM-oplossing en dienstverlening, worden er naar verwachting geen harde SROI-eisen gesteld binnen deze marktconsultatie. Formeel zal dit nog worden afgestemd, zodat rekening gehouden kan worden met de uitvoerbaarheid voor marktpartijen.

Naam:
Datum publicatie:
Opdrachtgever:
Indienen vragen
NvL:
Datum publicatie
NvL:

Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
12-1-2026
Gemeente Zaanstad
26-1-2026 voor 10:00 uur
2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
8	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem		Functioneel Ontwerp	Wij zien dat de gemeente Zaanstad in het functioneel ontwerp een zeer gedetailleerde en doordachte uitwerking heeft gemaakt van processen, rollen, attributen en beheer. Dit vormt een sterke basis voor de implementatie van de IAM-oplossing. Tegelijkertijd constateren wij dat niet alle beschreven functionele en procesmatige inrichting één-op-één aansluit bij de standaard ("out-of-the-box") functionaliteit van gangbare IAM-oplossingen, en dat in sommige gevallen maatwerk of specifieke configuraties nodig kunnen zijn. Staat de gemeente Zaanstad open voor het (in gezamenlijkheid met de geselecteerde leverancier) analyseren en waar nodig aanpassen van processen of werkwijzen, met als doel maximaal aan te sluiten bij standaard IAM-functionaliteit, de beheersbaarheid te vergroten en maatwerklast te beperken?	De gemeente Zaanstad zoekt een IAM-oplossing die zo dicht mogelijk aansluit bij de gewenste functionaliteit zoals beschreven in het functioneel ontwerp. Wij realiseren ons dat er verschillen kunnen bestaan tussen de gewenste werking en de standaard ("out-of-the-box") functionaliteit van IAM-oplossingen. Voor deze marktconsultatie is het vooral van belang dat dergelijke verschillen inzichtelijk worden gemaakt, zodat duidelijk wordt welke functionaliteit ontbreekt of niet volledig wordt ondersteund door standaardfunctionaliteit. Dit inzicht helpt ons bij het bepalen in hoeverre aanvullende configuratie, extensies of maatwerk noodzakelijk zouden zijn. De gemeente is terughoudend in het aanpassen van haar processen of werkwijzen aan het systeem; dergelijke wijzigingen worden alleen overwogen indien uit de marktconsultatie blijkt dat bepaalde functionele doelen niet of slechts beperkt door standaardfunctionaliteit kunnen worden ondersteund. Daarbij geldt nadrukkelijk dat eventuele aanvullende inrichting, extensies of maatwerk geen afbreuk mogen doen aan de beheersbaarheid, onderhoudbaarheid en upgradebaarheid van de oplossing. Oplossingen die bij toekomstige releases of platformupdates leiden tot verhoogd risico, extra beheerlast of afhankelijkheid van specifieke implementatiekennis, worden als ongewenst beschouwd. Binnen de richtinggevende uitgangspunten zoals beschreven in vraag/antwoord 23 is er ruimte voor alternatieve oplossingsrichtingen, mits het beoogde functionele doel wordt gerealiseerd en de oplossing toekomstvast en beheerbaar blijft.
9	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	4	2.4 Controlemechanismen koppeling HR en IAM	In paragraaf 2.4 wordt terecht aandacht besteed aan de risico's van een sterke afhankelijkheid van HR-data en worden diverse foutscenario's benoemd. Kan de gemeente toelichten in hoeverre zij verwacht dat de IAM-oplossing deze afwijkingen out-of-the-box moet kunnen opvangen, versus situaties waarin organisatorische of procesmatige maatregelen (bijv. verbeterd HR-beheer) als primair oplossingsmiddel worden gezien?	Conform functionele eis 4 willen wij dat IAM-oplossing mechanismen heeft om afwijkingen of fouten in HR-gegevens te detecteren en inzichtelijk te maken, zodat beheerders vooraf de impact kunnen beoordelen en noodzakelijke correcties kunnen uitvoeren. Het systeem lost deze afwijkingen niet automatisch op; correcte HR-gegevens blijven primair het resultaat van organisatorische en procesmatige maatregelen binnen HR.
10	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	21	6. Import procesrolmatrices	In hoofdstuk 6 wordt beschreven dat wordt overwogen om procesrol- en HR-attributmatrices periodiek te importeren vanuit een externe applicatie. Is het uitgangspunt dat deze externe applicatie op termijn in stand blijft, of staat de gemeente open voor het uitfasen hiervan indien de IAM-oplossing deze functionaliteit op volwassen wijze standaard ondersteunt?	Initieel (bij livegang) blijft de externe applicatie Gov4Gem in gebruik. Het registreren van de proces- en HR-attributmatrices vindt procesmatig plaats in Gov4Gem, waarbij alle stappen volledig worden gelogd. De IAM-oplossing vormt de 'ingerichte situatie', waarin wijzigingen gecontroleerd plaatsvinden. Een volledige integratie van beide processen in één systeem wordt momenteel als te risicovol gezien voor de livegang, omdat dit snel kan leiden tot onbedoelde mutaties met grote gevolgen. Dit dient als extra veiligheidsmaatregel om het risico op fouten met impact te beperken. In een latere fase kan een mogelijke uitfasering van Gov4Gem worden overwogen.

Naam: Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
Datum publicatie: 12-1-2026
Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad
Indienen vragen
NvL: 26-1-2026 voor 10:00 uur
Datum publicatie
NvL: 2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
11	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	13	4. IAM-beheer	Het document beschrijft een uitgebreide en fijnmazige procesrolstructuur, inclusief matrices, signaleringen en bevestigingen door leidinggevend. In hoeverre is het voor de gemeente acceptabel om, bij bewezen IAM-best practices, het aantal procesrollen te rationaliseren of bepaalde beheerstappen (zoals bevestigingen of signaleringen) te automatiseren, wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan lagere beheerlast, hogere datakwaliteit en betere auditbaarheid?	Ja, de gemeente staat open voor het rationaliseren van procesrollen of het automatiseren van beheerstappen, mits het functionele doel van de huidige inrichting behouden blijft, zoals aangegeven in antwoord 23, wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan lagere beheerlast, hogere datakwaliteit en betere auditbaarheid.
12	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-Systeem Zaanstad	1	1.1 Doel van de marktconsultatie	"Het doel van deze marktconsultatie is het verwerven van een modern, gebruiksvriendelijk en betaalbaar IAM-systeem, waarmee we de toegang tot systemen en middelen efficiënt kunnen beheren" Is de gemeente bereid om, indien beschikbaar, inzicht te geven in het beoogde budget (of een indicatieve bandbreedte) voor de IAM-oplossing?	Opdrachtgever is bereid een marktconforme prijs te betalen voor een IAM-oplossing die het best mogelijk aansluit bij de werkwijze van Zaanstad. Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te krijgen in de mogelijkheden, functionaliteit en kosten van beschikbare oplossingen. We nodigen marktpartijen dan ook uit om hun voorstellen inclusief een prijsindicatie te delen, zodat wij een goed beeld krijgen van de markt en van wat haalbaar en passend is binnen onze context. Op dit moment is er geen vooraf vastgesteld budget of bandbreedte beschikbaar.
13	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-Systeem Zaanstad	1	1.1 Doel van de marktconsultatie	Kan de Gemeente Zaanstad aangeven welke IAM-oplossing momenteel binnen de organisatie in gebruik is?	De huidige IAM-functionaliteit binnen de gemeente wordt geleverd via de productlijn IAM van Tools4Ever.
14	Bijlage 6 - Voorbeeld Conversiedata		Tab vakapplicaties	Veel applicaties worden ontsloten via Active Directory (AD) of via ticket-gebaseerde provisioning. Kan de gemeente Zaanstad toelichten of het de ambitie is om deze werkwijze ongewijzigd voort te zetten, of dat zij openstaat voor het direct koppelen van applicaties via de IAM-oplossing?	De gemeente Zaanstad is voornemens om bij de livegang van de nieuwe IAM-oplossing de huidige werkwijze voort te zetten, waarbij provisioning zowel via geautomatiseerde AD-koppelingen (bijvoorbeeld het toekennen van AD-groepen) als via ticket-gebaseerde processen plaatsvindt, waarbij functioneel beheer handmatig basisaccounts en specifieke gebruikersrechten toekent. Tegelijkertijd sluit de gemeente niet uit dat in de toekomst applicaties direct via de IAM-oplossing gekoppeld kunnen worden, bijvoorbeeld via beschikbare API's, indien dit functioneel en technisch mogelijk blijkt binnen de gekozen oplossing.
15	Bijlage 1 - Vragenlijst	1	Vraag 02	Kan de gemeente Zaanstad verduidelijken met welke functionaliteiten zij eind 2026 live wil gaan: betreft dit een basisimplementatie (o.a. HR/AD/Entra ID-koppelingen) of ook een volledig ingericht autorisatiemodel?	De gemeente Zaanstad streeft ernaar om eind 2026 een volledig operationele livegang te realiseren, inclusief alle kernfunctionaliteiten zoals HR/AD/Entra ID-koppelingen en een volledig ingericht autorisatiemodel dat onze werkwijze ondersteunt (zie ook vraag/antwoord 1 voor context bij deze streefdatum). Dit is een streefdatum; indien tijdens de implementatie blijkt dat dit niet realistisch is of dat er onvoorziene planningverschuivingen optreden, zal de livegang overeenkomstig worden aangepast.
16				Welke IGA-technologie wordt er momenteel gebruikt en welke beperkingen ervaart u met deze huidige oplossing ?	Voor de governance rondom de IAM-keten maakt de gemeente Zaanstad momenteel gebruik van Gov4Gem. Binnen deze oplossing worden de gewenste HR-matrices en procesrol-matrices opgesteld en worden alle relevante stappen gelogd. De gemeente ervaart met de huidige oplossing geen beperkingen: administratief is alles volledig op orde en de organisatie is volledig in control over de IAM-keten. Voor aanvullende context wordt verwezen naar het antwoord op vraag 1 (tweede alinea) en vraag 10.

Naam: Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
 Datum publicatie: 12-1-2026
 Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad
 Indienen vragen 26-1-2026 voor 10:00 uur
 NvL:
 Datum publicatie 2-2-2026
 NvL:

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
17	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	Functionele eisen	rij 58/59 en rij 66	Kunnen wij aannemen dat er met Azure AD en Entra ID dezelfde integratie betreft?	Ja, dit betreft dezelfde integratie. Voor SSO wordt ADFS alleen gebruikt indien nodig voor compatibiliteit met bestaande processen.
18	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	Functionele eisen	rij 52 t/m 70	Kan de gemeente bevestigen dat het applicatielandschap in scope betreft: Youforce HR, AD, Azure AD, Topdesk en e mail	Ja, de genoemde applicaties vallen binnen de scope voor de integraties met de IAM-oplossing initieel.
19	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen		Is de gemeente Zaanstad voornemens om bij de voorgenomen aanbesteding de GIBIT-voorwaarden van toepassing te verklaren? Indien hiervan wordt afgeweken, kan de gemeente dan aangeven of zij eigen specifieke (aanvullende of vervangende) contractuele voorwaarden hanteert?	Ja, de gemeente Zaanstad verklaart de GIBIT-voorwaarden van toepassing bij de aanbesteding. Eventuele verzoeken tot wijzigingen door inschrijvers kunnen tijdens de aanbesteding via de Nota van Inlichtingen worden ingediend en beoordeeld.
20	TenderNed aankondiging TN-565643 / Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-systeem Zaanstad	n.v.t.	Procedure - planning - deadline schriftelijke reactie	In de TenderNed-aankondiging (TN-565643) wordt als "Termijn ontvangst antwoorden" genoemd 02-02-2026 23:59 uur , terwijl in de uitnodigingsbrief marktconsultatie IAM-systeem Zaanstad als deadline voor het indienen van de schriftelijke reactie wordt genoemd 16-02-2026 vóór 10:00 uur . Kunt u bevestigen welke datum en tijdstip leidend zijn voor het indienen van de schriftelijke reactie op de marktconsultatie?	Wij zullen de antwoorden van de Nota van Inlichtingen op 02-02-2026 publiceren. Vervolgens hebben geïnteresseerde partijen tot 16-02-2026 10:00 de tijd om de marktconsultatie schriftelijk in te vullen.
21	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-systeem Zaanstad	1-2	Levermodel - SaaS / hybride / on-premise	In de marktconsultatie wordt aangegeven dat de gemeente primair uitgaat van een SaaS-levermodel. Tegelijkertijd beschrijft het Functioneel Ontwerp een IAM-keten met on-premises Active Directory, ITSM-gestuurde provisioning (Topdesk/bundeltickets) en hybride procesafhandeling. Kunt u bevestigen dat een hybride IAM-architectuur , waarbij governance, lifecycle en autorisatiebeheer centraal worden geleverd en provisioning deels via on-premises doelsystemen verloopt, binnen deze marktconsultatie als passend wordt beschouwd?	Als met een hybride IAM-architectuur wordt bedoeld het geheel van de IAM-oplossing inclusief de bijbehorende integraties, dan kan de gemeente bevestigen dat dit als passend wordt beschouwd binnen deze marktconsultatie. Dit volgt uit de huidige situatie, waarin onder andere Topdesk als on-premise doelsysteem wordt ingezet voor de ticket-gebaseerde provisioning.
22	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-systeem Zaanstad	2	Functionele ambitie - automatisering	In de functionele ambitie wordt gesteld dat "alles wat automatisch kan verlopen, ook automatisch gebeurt". Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat besluitvorming, signalering en workflow-aansturing binnen het IAM-systeem zo veel mogelijk worden geautomatiseerd, en dat dit niet per definitie betekent dat alle provisioning in doelsystemen volledig technisch automatisch moet plaatsvinden, mits de gekozen werkwijze aantoonbaar gecontroleerd, auditeerbaar en risicobeheerst is ingericht?	Ja, dit klopt. Met "alles wat automatisch kan verlopen" bedoelt de gemeente primair de automatisering binnen de IAM-oplossing zelf, zoals besluitvorming, signalering en workflow-aansturing. Voor de provisioning richting doelsystemen geldt dat synchronisatie- en provisioningacties in Active Directory automatisch worden uitgevoerd. Voor andere doelsystemen, zoals Topdesk en e-mail, verloopt de autorisatieverlening via gecontroleerde processen waarbij mail of bundeltickets door functioneel beheer worden afgehandeld en basisaccounts en gebruikersrechten handmatig in de applicaties worden toegekend. Het aanmaken en inactiveren van Topdesk-persoonskaarten en de synchronisatie van specifieke gegevens verlopen daarbij wél automatisch, conform de eisen zoals opgenomen in eis 48-55.

Naam:
Datum publicatie:
Opdrachtgever:
Indienen vragen
NvL:
Datum publicatie
NvL:

Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
12-1-2026
Gemeente Zaanstad
26-1-2026 voor 10:00 uur
2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
23	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	2	Status Functioneel Ontwerp	In het Functioneel Ontwerp wordt aangegeven dat de beschreven werkwijze conceptueel is en op basis van de marktconsultatie kan worden aangepast. Kunt u aangeven in hoeverre het Functioneel Ontwerp als richtinggevend uitgangspunt wordt beschouwd en in hoeverre er ruimte is voor alternatieve oplossingsrichtingen die functioneel hetzelfde doel bereiken, maar technisch of procesmatig anders zijn ingericht?	Het Functioneel Ontwerp (bijlage 4) wordt door de gemeente Zaanstad beschouwd als richtinggevend, conform de uitgangspunten zoals beschreven in de uitnodigingsbrief (pagina 2-3). Samengevat zijn deze uitgangspunten: - Eenduidige registratie en lifecycle-beheer van identiteiten, met automatische instroom, doorstroom en uitstroom vanuit het HR-systeem voor medewerkers Zaanstad en handmatig voor partnerorganisaties. - Gestandaardiseerde IDU-ketenautomatisering, waarbij wijzigingen in HR-kenmerken gecontroleerd worden vertaald naar acties, workflows en autorisaties binnen het IAM-systeem en/of doelsystemen. - Autorisatie op basis van ABAC en RBAC, waarbij HR-attributen en procesrollen leidend zijn en autorisaties via gecontroleerde processen worden toegekend en ingetrokken. - Een uniform, auditeerbaar aanvraag- en goedkeurproces voor procesrollen en middelen, waarin rolhouders regie houden over verantwoordelijkheden en wijzigingen volledig worden gelogd. - Sterke beheersing, signalering en risicobeheersing, inclusief inzicht voor rolhouders, ingrijpbaarheden voor beheerders en volledige reproduceerbaarheid van wijzigingen. - Security by design als leidend principe: veilig, betrouwbaar, controleerbaar en toekomstvast. Binnen deze richtinggevende uitgangspunten is ruimte voor alternatieve oplossingsrichtingen, mits deze functioneel hetzelfde doel bereiken en aansluiten bij de werkwijze van de gemeente Zaanstad, ook als de technische of procesmatige invulling daarvan afwijkt.
24	Bijlage 4 - Functioneel Ontwerp IAM-systeem	3 - 5	IDU-keten - gelijkheid handmatige vs. HR-instroom	In het Functioneel Ontwerp wordt beschreven dat het IDU-proces voor handmatig ingevoerde identiteiten dezelfde werkwijze moet volgen als voor identiteiten die automatisch vanuit het HR-systeem worden gesynchroniseerd. Kunt u bevestigen dat hierbij functionele gelijkwaardigheid wordt bedoeld (zelfde lifecycle-stappen, controles en signaleringen), en dat verschillen in technische implementatie of bronsysteemacceptatie toegestaan zijn zolang het eindresultaat gelijk is?	Functionele gelijkwaardigheid wordt beoogd. Handmatig geregistreerde identiteiten doorlopen dezelfde lifecycle-stappen, controles en signaleringen als identiteiten die automatisch vanuit het HR-systeem worden gesynchroniseerd. Verschillen in technische implementatie of bronsysteemacceptatie zijn toegestaan, mits het eindresultaat functioneel gelijkwaardig is. Het beheer van handmatig geregistreerde identiteiten vindt eveneens handmatig plaats, waaronder mutaties in persoonsgegevens, doorstroom en uitstroom. Het betreft hierbij identiteiten van partnerorganisaties; identiteiten van medewerkers van de gemeente Zaanstad worden uitsluitend vanuit het HR-systeem ontsloten en worden automatisch gesynchroniseerd.
25	Uitnodigingsbrief Marktconsultatie IAM-systeem Zaanstad	4 - 5	Mondelinge fase - demo-verwachting	Ten aanzien van de mondelinge fase: kunt u bevestigen dat de demo primair bedoeld is om te laten zien hoe de oplossing de door u beschreven IAM-werkwijze ondersteunt , en dat niet wordt verwacht dat een volledig ingerichte productie- of maatwerkomgeving wordt getoond?	De demo is primair bedoeld als presentatie van de oplossing en het tonen van de werking ervan. Hierbij gaat het om het laten zien welke functionaliteit beschikbaar is om aan te sluiten op onze gewenste werkwijze binnen de IAM-keten, inclusief waar standaardfunctionaliteit voldoet, waar andere inrichting nodig is, of waar configuratie of maatwerk mogelijk zijn. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat een volledig ingerichte productieomgeving of uitgebreid maatwerk wordt getoond; de nadruk ligt op het inzicht in de werking en potentie van de oplossing (zie uitnodigingsbrief, paragraaf 2.6 "Uitvoering demo").
26	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	n.v.t.	Functionele eisen - hoofdstuk 3 Aanvragen en Goedkeuren - vraagnummering	In Bijlage 2, tabblad Functionele eisen, komt vraagnummer 24 tweemaal voor. De eerste betreft mandatering van goedkeuringsbevoegdheden, de tweede betreft logging van mandatering. Kunt u bevestigen of dit correct is en hoe deze dubbele nummering geïnterpreteerd dient te worden bij de beantwoording?	U heeft correct opgemerkt dat vraagnummer 24 in Bijlage 2 twee keer voorkomt. De eerste vraag betreft mandatering van goedkeuringsbevoegdheden, de tweede vraag betreft logging van mandatering. Voor de beantwoording hanteren wij de tweede vraag tijdelijk als "24a", zodat onderscheid duidelijk is. De inhoud van de vragen blijft ongewijzigd; het gaat alleen om de nummering.
27	Bijlage 1 - Vragenlijst	3	Vraag 16	Kan de opdrachtgever bevestigen of TOPdesk momenteel als on-premises oplossing of als cloudvariant wordt afgenomen? versie nummer?	Dit kunnen wij bevestigen, TOPdesk wordt momenteel afgenomen als on-premise oplossing, versie 8. We zijn wel aan het voorbereiden om over te stappen naar een nieuwe versie die mogelijk SaaS wordt.

Naam: Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
Datum publicatie: 12-1-2026
Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad
Indienen vragen: 26-1-2026 voor 10:00 uur
NvL:
Datum publicatie: 2-2-2026
NvL:

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
28	Bijlage 1 - Vragenlijst	5	Vraag 20	Youforce beschikt over de mogelijkheid tot verbinding middels API. Zijn er specifieke verplichtingen of richtlijnen vanuit de opdrachtgever om bij API-koppelingen gebruik te maken van een servicebusarchitectuur?	Voor koppelingen van buiten naar binnen dient altijd gebruik te worden gemaakt van de gemeentelijke servicebus OpenTunnel. OpenTunnel fungeert uitsluitend als proxy (doorgeefluik) en bevat geen businesslogica. Deze verplichting geldt dus ook voor Topdesk, aangezien dit een on-premise oplossing betreft. Voor koppelingen binnen-binnen of buiten-buiten geldt deze verplichting niet. In die gevallen is het uitgangspunt dat gegevensuitwisseling veilig, betrouwbaar en controleerbaar plaatsvindt.
29	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	Functionele eisen	5	Wat is de beoogde doelstelling van de opdrachtgever met betrekking tot het handmatig importeren van identiteiten? Zijn er specifieke groepen personen die niet uit de HR-bron worden geleverd maar wel regelmatig moeten worden toegevoegd, aangepast of beëindigd?	Partnerorganisaties zijn niet opgenomen in het HR-systeem van de gemeente Zaanstad en worden daarom handmatig als identiteiten toegevoegd, aangepast en beëindigd. Deze handmatig beheerde identiteiten volgen dezelfde lifecycle-stappen als medewerkers uit het HR-systeem, conform de eisen 3-10. Voor aanvullende context wordt verwezen naar de antwoorden op vraag 5 en vraag 24.
30	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	47	Kan de opdrachtgever toelichten in hoeverre de eis omtrent Engelstalige documentatie als een harde eis moet worden beschouwd? Veel integraties, technische referenties en community-ondersteuning binnen IAM-platformen worden primair in het Engels aangeboden. Is Engelstalige technische documentatie acceptabel, mits aanvullende gebruikersgerichte documentatie in het Nederlands beschikbaar wordt gesteld?	De gemeente Zaanstad hanteert als uitgangspunt dat alle gebruikersgerichte documentatie, trainingen en ondersteuning in het Nederlands beschikbaar zijn. Indien inschrijvers verwachten dat zij hier niet volledig aan kunnen voldoen, kunnen zij dit tijdens de marktconsultatie aangeven. Op basis van de ontvangen feedback kan de gemeente overwegen het Programma van Eisen aan te passen.
31	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	48	Kan de opdrachtgever aangeven of alle ondersteuning — inclusief product- en configuratievragen — verplicht in het Nederlands moet worden geleverd?	Zie antwoord vraag 30.
32	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	58	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat precies wordt bedoeld met de term 'volledige conversie van informatie'? Wordt hiermee bedoeld dat alle relevante applicaties en gegevensstromen reeds in de initiële fase door de opdrachtnemer moeten worden gekoppeld en gemigreerd, of ziet de opdrachtgever dit als een gefaseerde aanpak?	Met 'volledige conversie van informatie' wordt bedoeld zoals beschreven in hoofdstuk 5 van Bijlage 4 (Functioneel Ontwerp) en Bijlage 6 (voorbeeld conversie data). Dit betreft de migratie van de relevante gegevens die nodig zijn voor een correcte werking van de IAM-oplossing bij live-gang. Een gefaseerde aanpak tijdens implementatie kan worden besproken indien dit praktisch of technisch nodig blijkt.
33	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	73	Begrijpen wij goed dat de opdrachtgever een Nederlandstalige helpdesk verlangt voor ondersteuning op het platform? Kunt u toelichten of deze taalvereiste tevens geldt voor ondersteuning rondom configuratie- en inrichtingsvraagstukken?	Zie antwoord vraag 30.

Naam:
Datum publicatie:
Opdrachtgever:
Indienen vragen
NvL:
Datum publicatie
NvL:

Marktconsultatie: Vervanging IAM-systeem
12-1-2026
Gemeente Zaanstad
26-1-2026 voor 10:00 uur
2-2-2026

Nr.	Document naam	Pagina nr.	Onderwerp, paragraaf, vraagnummer, eisnummer	Uw vraag	Antwoord
34	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	74	Kan de opdrachtgever aangeven of de helpdesk uitsluitend bedoeld is voor meldingen gerelateerd aan platformtechnische incidenten, of dat ook configuratiefouten en functionele inrichtingsvraagstukken binnen de scope van de ondersteuningsdienst vallen?	De exacte scope en afbakening van de helpdesk en consultancy worden tijdens de implementatie- en nazorgfase gezamenlijk vastgesteld. Het uitgangspunt is dat platformtechnische incidenten via de helpdesk worden afgehandeld. Vraagstukken rondom configuratie, functionele inrichting en het oplossen van complexere functionele issues betreffen maatwerk en worden in de regel in samenspraak met een consultant opgepakt, al dan niet iemand die reeds bij de inrichting betrokken is. Indien zich fouten of knelpunten voordoen die niet direct zelfstandig kunnen worden opgelost, wordt een consultant ingezet ter ondersteuning. Deze situaties zullen naar verwachting met name voorkomen tijdens de implementatie- en nazorgfase. Na deze fase verschuift het zwaartepunt naar regulier beheer.
35	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	74	Is er ruimte voor de inschrijver om alternatieve incidentresponsetijden aan te bieden, mits deze aantoonbaar passen binnen het kwaliteits- en serviceniveau dat de opdrachtgever voor ogen heeft? Staat de opdrachtgever open voor een voorstel waarbij responstijden worden afgestemd op het serviceaanbod van de leverancier?	Ja, er is ruimte voor alternatieve voorstellen voor incidentresponsetijden. De gemeente geeft een richting aan het gewenste serviceniveau, maar dit staat open voor een ander serviceaanbod van de leverancier, mits het kwaliteitsniveau en de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven.
36	Bijlage 2 - Functionele en niet-functionele eisen	niet functionele eisen	83	Hoe strikt is de eis omtrent Nederlandstalige ondersteuning en documentatie? Is het toegestaan dat platformdocumentatie en technische documentatie in het Engels worden aangeboden, mits functionele trainingen en eindgebruikersondersteuning in het Nederlands worden geleverd?	Zie antwoord vraag 30.
37				Hoe ziet uw organisatie de toepasbaarheid van GIBIT 2023 op SaaS-diensten? Zijn jullie bereid om specifieke bepalingen (bijvoorbeeld over updates, eigendom van code, en aansprakelijkheid) aan te passen of te verduidelijken zodat deze aansluiten bij het karakter van een gestandaardiseerde SaaS-oplossing?	De GIBIT 2023-voorwaarden zijn leidend. Indien een leverancier aanpassingen wil voorstellen, bijvoorbeeld met betrekking tot updates, eigendom van code of aansprakelijkheid, kan dit tijdens de Nota van Inlichtingen in de aanbestedingsprocedure worden ingebracht.