

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Aanbestedende Dienst:** Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling

**Referentie:** -

**Toelichting:**

Hierbij publiceren wij de eerste Nota van Inlichtingen. Graag verwijzen wij u naar een aantal herziende documenten. Deze zijn vermeld in de Nota van inlichtingen onder het Kopje documenten.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**

1

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 7

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de huidige redactie van dit artikel ("aansprakelijk voor schade door derden geleden") een onduidelijk en potentieel onbegrensd risicoprofiel creëert. In het kader van de SaaS-dienstverlening is er uitsluitend een contractuele relatie tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Het rechtstreeks erkennen van aansprakelijkheid jegens willekeurige derden (zoals eindgebruikers of ketenpartners van de aanbestedende dienst) is juridisch ongebruikelijk en staat haaks op de systematiek van contractuele aansprakelijkheid.

Schade van derden dient in de eerste plaats te worden afgehandeld tussen de betreffende derde en de aanbestedende dienst, waarna de aanbestedende dienst de schade (voor zover toerekenbaar aan opdrachtnemer) kan verhalen binnen de kaders en limieten van de overeenkomst.

Kan de aanbestedende dienst, ter voorkoming van directe claims van derden jegens de opdrachtnemer, bevestigen dat:

1. Dit artikel niet de strekking heeft een derdenbeding te creëren, en dat derden geen rechtstreekse aanspraak op schadevergoeding jegens de opdrachtnemer kunnen maken op basis van de overeenkomst?
2. Eventuele schade van derden uitsluitend door de aanbestedende dienst op de opdrachtnemer kan worden verhaald, waarbij deze vorderingen volledig onderworpen zijn aan de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten (de 'cap') en de uitsluiting van indirecte schade?

**Antwoord:**

1. Dit is geen derdenbeding.
2. Dit is onderworpen aan de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet, waarbij indirecte schade niet is uitgesloten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Bijlage A.7 Verwerkersovereenkomst-4.0\_NL 2 5.pdf

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de huidige geheimhoudingsbepaling ten aanzien van de auditresultaten te ruim is geformuleerd. In de SaaS-markt bevatten auditrapporten (zoals SOC2 of ISAE 3402) en de bijbehorende bevindingen uiterst gevoelige informatie over de beveiligingsarchitectuur en interne beheersmaatregelen van de opdrachtnemer. Het zonder toestemming delen van deze informatie met ""samenwerkingspartners"" vergroot het veiligheidsrisico aanzienlijk en kan de vertrouwelijkheid jegens andere klanten van de opdrachtnemer schaden.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 8.4 wordt aangepast, in die zin dat auditresultaten uitsluitend gedeeld mogen worden met derden (waaronder samenwerkingspartners) na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer en mits deze derden een separate, minstens even strikte geheimhoudingsverklaring hebben getekend?

**Antwoord:**

Dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage A.7 Verwerkersovereenkomst-4.0\_NL 2 5.pdf, Artikel 8

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de bevoegdheid voor de aanbestedende dienst om een eigen audit uit te voeren ("naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke") bij een multi-tenant SaaS-oplossing tot onacceptabele risico's leidt voor de veiligheid en privacy van andere klanten. In de sector is het gebruikelijk dat een onafhankelijk auditrapport (zoals SOC2 of ISAE 3402) als uitputtend bewijs van naleving geldt. Een eigen audit door een individuele klant wordt enkel toegestaan als het standaard auditrapport aantoonbaar onvoldoende uitsluitel geeft over specifieke AVG-verplichtingen.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het recht op een eigen audit wordt beperkt tot

situaties waarin het jaarlijkse onafhankelijke auditrapport onvoldoende uitsluitsel geeft?

**Antwoord:**

Dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage A.2 Concept Overeenkomst.pdf, Artikel 2

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om de SLA ook onderdeel van de bijlagen te laten uitmaken en op basis van de recentheid en dynamiek van de documenten de volgende rangorde te hanteren:

1. Deze overeenkomst
2. Nota('s) van Inlichtingen;
3. Offerteaanvraag en Bijlagen;
4. De SLA van Opdrachtnemer;
5. Algemene inkoopvoorwaarden IT- Goederen en -Diensten Cito 2023;
6. Offerte van Opdrachtnemer.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

SLA wordt opgenomen als onderdeel van de bijlagen bij de overeenkomst. In rangorde is SLA als nummer 4 akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
5

**Onderwerp:**

Bijlage A.7 Verwerkersovereenkomst-4.0\_NL 2 5.pdf, Artikel 4

**Vraag:**

Inschrijver wijst erop dat de verplichting om kopieën van subverwerkersovereenkomsten te verstrekken in strijd is met de strikte geheimhoudingsverplichtingen die subverwerkers (zoals grote cloud-infra providers) hun klanten opleggen. Het verstrekken van dergelijke afschriften, zelfs met het weglaten van commerciële informatie, vormt voor de opdrachtnemer een contractuele wanprestatie jegens deze derden. De noodzakelijke controle door de aanbestedende dienst op de doorgeleiding van verplichtingen wordt in de sector doorgaans geborgd via onafhankelijke auditrapportages (zoals ISAE 3402 of SOC2) of een specifieke schriftelijke bevestiging van de opdrachtnemer.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 4.3 wordt aangepast, in die zin dat de verplichting tot het verstrekken van een kopie van de overeenkomst komt te vervallen en wordt vervangen door de verplichting voor de opdrachtnemer om op verzoek schriftelijk te verklaren dat de relevante AVG-verplichtingen integraal zijn doorgelegd aan de betreffende subverwerkers?

**Antwoord:**

Artikel 4.3 kan worden aangepast naar: Verwerker legt Subverwerkers contractueel de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst op. Op verzoek verstrekt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke een kopie van een onafhankelijke auditrapportage waarin dit bevestigd wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
6

**Onderwerp:**

Bijlage A.7 Verwerkersovereenkomst-4.0\_NL 2 5.pdf, Artikel 7

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de term "onmiddellijk" in artikel 7.1 afwijkt van de wettelijke norm van de AVG, die spreekt over melding "zonder onredelijke vertraging". Voor een zorgvuldige procesgang moet een verwerker de gelegenheid hebben om een incident intern te verifiëren voordat de formele melding aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt gedaan, om onnodige escalatie bij loze alarmen te voorkomen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de term "onmiddellijk" wordt vervangen door "zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 48 uur na vaststelling van de Inbreuk", zodat de bepaling aansluit bij de wettelijke kaders en de operationele praktijk?

**Antwoord:**

Het woord ' onmiddellijk ' in artikel 7 lid 1 wordt gewijzigd naar binnen 24 uur

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 36

**Vraag:**

Inschrijver wijst erop dat de formulering van dit artikel uitgaat van een situatie waarbij de leverancier inlogt op de lokale systemen van de aanbestedende dienst, terwijl bij een SaaS-dienst de situatie precies omgekeerd is: de aanbestedende dienst neemt via het internet een dienst af die draait op de systemen van de opdrachtnemer. De regels voor toegang, beheer en monitoring zijn in dit geval vastgelegd in het beveiligingsbeleid en de SLA van de opdrachtnemer, aangezien deze verantwoordelijk is voor de integriteit van de centrale SaaS-omgeving.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikel voor de SaaS-dienstverlening buiten toepassing wordt verklaard?

**Antwoord:**

Artikel 36 van de Algemene Inkoopvoorwaarden IT#Goederen en #Diensten is niet van toepassing op de levering van de SaaS#dienst, aangezien hierbij geen toegang tot systemen van Cito door de leverancier plaatsvindt. Het artikel blijft echter van toepassing voor eventuele aanvullende werkzaamheden of leveringen waarbij wel toegang tot Cito#systemen noodzakelijk kan zijn (bijvoorbeeld implementatieactiviteiten, koppelingen of maatwerk).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

<b>Ref.nr.</b> 8	<b>Onderwerp:</b> Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 22
	<b>Vraag:</b> Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat de bevoegdheid om de verwijdering van personeel te gelasten uitsluitend wordt uitgeoefend na voorafgaand overleg en op basis van een deugdelijke schriftelijke onderbouwing van de gestelde ongeschiktheid, waarbij de opdrachtnemer een redelijke termijn krijgt om voor passende vervanging te zorgen zonder dat de continuïteit van de SaaS-dienstverlening in gevaar komt. Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen?
	<b>Antwoord:</b> Dit is akkoord.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 27 feb 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie
<b>Ref.nr.</b> 9	<b>Onderwerp:</b> Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf
	<b>Vraag:</b> Kan de aanbestedende dienst, ter waarborging van een evenwichtige betalingsrelatie, bevestigen dat:  1. Het recht op verrekening uitsluitend geldt voor vorderingen die door de opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn erkend, dan wel vorderingen die bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak zijn vastgesteld?  2. Verrekening uitsluitend is toegestaan met vorderingen die direct voortvloeien uit deze specifieke overeenkomst, en dus niet met vorderingen uit hoofde van andere (toekomstige) overeenkomsten tussen partijen?  3. De aanbestedende dienst voorafgaand aan een verrekening de opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stelt van het voornemen daartoe, inclusief een deugdelijke onderbouwing, waarbij de opdrachtnemer een termijn van 10 werkdagen krijgt om de vordering te betwisten?
	<b>Antwoord:</b> 1. Cito gaat hier niet mee akkoord 2. Cito gaat hier niet mee akkoord 3. Cito gaat hier niet mee akkoord
	<b>Fase:</b>

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 10

**Vraag:**

De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt en zonder een aanvullende boete per dag dat de schending voortduurt (in het geval van een geschonden geheimhouding is het immers vrijwel onmogelijk om de schending ongedaan te maken).

Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Cito gaat hier niet mee akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 24

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat de feitelijke ingebruikname van de Dienst door de aanbestedende dienst voor productiedoeleinden (operationeel gebruik) eveneens als onvoorwaardelijke acceptatie wordt aangemerkt, aangezien het in de ICT-branche gebruikelijk is dat het productief gaan met de software impliceert dat deze aan de gestelde eisen voldoet. Kan

de aanbestedende dienst instemmen met de toevoeging dat de Dienst geacht wordt te zijn geaccepteerd op het moment dat deze door Cito feitelijk in gebruik wordt genomen?

**Antwoord:**

De Dienst wordt in gebruik genomen na het Go moment. Dit kan worden gezien als acceptatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**12**

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 7

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de huidige onvoorwaardelijke vrijwaring voor "schade door derden" een onbegrensd en onverzekerbaar risicoprofiel creëert. In de ICT-sector is het gebruikelijk dat een opdrachtnemer uitsluitend specifieke en geclausuleerde vrijwaringen verstrekt voor risico's die zij volledig beheerst, zoals inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden of de afdracht van loonbelasting en sociale premies.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de algemene vrijwaring wordt beperkt tot deze specifiek benoemde rechtsgronden en dat bovendien wordt vastgelegd dat elke vrijwaring uitsluitend geldt voor zover de aanspraak het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtnemer, waarbij de totale last voor de opdrachtnemer nimmer de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet zal overschrijden?

**Antwoord:**

De vrijwaring wordt niet beperkt tot deze specifiek benoemde rechtsgronden. Zoals in lid 1 van artikel 7 staat, moet sprake zijn van een (toerekenbare) tekortkoming van de opdrachtnemer. Cito kan bevestigen dat de totale last voor de opdrachtnemer niet de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet zal overschrijden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.****13****Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 5

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat het hanteren van een vaste garantietermijn van 12 maanden na levering niet passend is voor een SaaS-dienst. Bij SaaS is geen sprake van een eenmalige levering van een statisch product, maar van een continue dienstverlening waarbij de software gedurende de gehele contractperiode up-to-date wordt gehouden. De kwaliteit en beschikbaarheid van de dienst worden gedurende de volledige looptijd geborgd via de Service Level Agreement (SLA).

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het artikel over de garantietermijn van 12 maanden buiten toepassing wordt verklaard voor de SaaS-dienst, aangezien de kwaliteitswaarborgen en het herstel van gebreken gedurende de gehele contractduur uitputtend zijn geregeld in de SLA?

**Antwoord:**

Artikel 5 lid 2 is niet van toepassing. Dit artikel ziet enkel op Goederen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.****14****Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 37

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de in dit artikel geëiste garanties ten aanzien van compatibiliteit met de specifieke lokale infrastructuur van Cito (hardware, randapparatuur en lokale software) niet van toepassing zijn op een SaaS-dienst. Bij SaaS wordt de software immers centraal gehost en ontsloten via de webbrowser, waardoor de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer beperkt blijft tot de werking op gangbare, up-to-date internetbrowsers. Bovendien is "backward compatibility" met vorige versies in een multi-tenant architectuur niet aan de orde, aangezien alle gebruikers altijd op de meest recente versie werken.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikel voor de SaaS-dienstverlening wordt aangepast, waarbij de compatibiliteitsgarantie uitsluitend betrekking heeft op de ondersteuning van algemeen geaccepteerde internetbrowsers en de in de documentatie gespecificeerde standaardkoppelingen (API's)?

**Antwoord:**

Artikel 37 is opgesteld voor alle mogelijke situaties. Voor de SaaS#dienstverlening binnen deze aanbesteding zijn de onderdelen van dit artikel die betrekking hebben op compatibiliteit met lokale infrastructuur en backward compatibility niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 25

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om dit artikel te schrappen, aangezien de gevolgen van een niet-toerekenbare tekortkoming reeds worden ondervangen door de specifieke overmachtsbepalingen in artikel 8, waarmee dit artikel conflicteert. Het handhaven van een generiek ontbindingsrecht bij overmacht, zonder de in de ICT-sector gebruikelijke wachtermijn van dertig dagen of een herstelmogelijkheid, is disproportioneel en tast de rechtszekerheid van de opdrachtnemer onredelijk aan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij dit artikel schrapt en voor situaties van overmacht uitsluitend aansluit bij de systematiek van artikel 8?

**Antwoord:**

Artikel 25 ziet niet op overmacht. Het artikel blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 8

**Vraag:**

Inschrijver maakt gebruik van onderaannemers. Om te voorkomen dat overmacht van deze onderaannemers tot schadeplichtigheid bij inschrijver zou leiden, verzoekt inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van haar onderaannemers ook onder overmacht van inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Nee, Cito gaat hier niet mee akkoord. Het kan bijvoorbeeld mogelijk zijn dat middels een andere onderaannemer alsnog de overeenkomst met Cito kan worden nagekomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
17

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 5

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de garantie dat diensten en software "vrij van gebreken" zijn, niet aansluit bij de technische realiteit van softwareontwikkeling en SaaS-dienstverlening. In de ICT-sector is het technisch onmogelijk om te garanderen dat complexe software te allen tijde volledig vrij is van fouten of imperfecties. Het hanteren van een dergelijke absolute garantie als juridische norm is disproportioneel en leidt tot onnodige discussies over non-conformiteit bij niet-kritieke bugs.

Kan de aanbestedende dienst, ter bevordering van een marktconform contract, bevestigen dat:

1. Voor de kwaliteit van de SaaS-dienst en de afhandeling van gebreken primair de bepalingen in de SLA leidend zijn, waarbij gebreken worden gecategoriseerd naar ernst (prioriteit) en hersteld worden binnen de daarin afgesproken termijnen?
2. De garantie in dit artikel wordt gewijzigd van "vrij van gebreken" naar "voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties en de documentatie", waarbij het herstel van eventuele gebreken uitsluitend plaatsvindt conform de SLA?
3. De aanbestedende dienst erkent dat kleine gebreken die het overeengekomen gebruik niet wezenlijk belemmeren, geen grond vormen voor ontbinding of schadevergoeding, zolang deze door de opdrachtnemer in overeenstemming met de SLA worden opgepakt?

**Antwoord:**

Cito is niet akkoord met de drie punten. Er is sprake van een gebrek als de dienstverlening niet voldoet aan de verwachtingen die Cito redelijkerwijs mocht hebben op basis van de overeenkomst, de documentatie maar ook de aard van het product.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, deel E

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat Deel E van de Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijzondere bepalingen in verband met de bescherming van gegevens) een generiek regime bevat dat op veel punten overlapt met of afwijkt van de specifiek voor deze opdracht opgestelde Verwerkersovereenkomst.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij instemt met het buiten toepassing verklaren van Deel E van de Algemene Inkoopvoorwaarden, onder de voorwaarde dat de bescherming van persoonsgegevens uitputtend en met voorrang is geregeld in de tussen partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst?

**Antwoord:**

Waar in deel E overlap of afwijking is met de verwerkersovereenkomst, prevaleert de verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Deel B

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat dit Deel B is geschreven voor de levering van traditionele installatieprogrammatuur (on-premise) en technisch onverenigbaar is met de exploitatie van een SaaS-dienst, waarbij geen kopie van de software wordt verstrekt maar toegang tot een centraal

beheerde omgeving wordt verleend. Het verlenen van een onbeperkt gebruiksrecht zonder restricties op apparatuur of tijdsduur en het verbod op beveiligingsmaatregelen of wachtwoorden (lid 4) conflicteert direct met de noodzakelijke toegangsbeveiliging en het abonnementsmodel van een SaaS-oplossing.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Deel B buiten toepassing wordt verklaard voor de SaaS-dienstverlening en voor het gebruiksrecht aansluit bij de SaaS-specifieke bepalingen in de overeenkomst en de bijbehorende SLA, waarbij het recht op toegang eindigt bij beëindiging van de overeenkomst?

**Antwoord:**

Deel B is opgesteld voor programmatuur in brede zin. Deel B wordt niet buiten toepassing verklaard. De Algemene Inkoopvoorwaarden staan op nr. 5 in de ranking. SaaS-specifieke bepalingen in hoger gerangschikte documenten prevaleren boven de algemene inkoopvoorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**20**

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 11

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om dit artikel aan te passen of buiten toepassing te verklaren, aangezien het niet aansluit bij de operationele realiteit van een SaaS-dienst. Een SaaS-oplossing maakt inherent gebruik van een vaste keten van onderaannemers (sub-verwerkers voor hosting en infrastructuur) en vaak van ingeleende specialisten voor beheer en doorontwikkeling. Het vereisen van voorafgaande schriftelijke toestemming voor elke operationele inzet of wijziging in de keten belemmert de slagvaardigheid en de continuïteit van de dienstverlening.

Kan de aanbestedende dienst, ter waarborging van een werkbare uitvoering, bevestigen dat:

1. De aanbestedende dienst een algemene toestemming verleent voor het gebruik van de onderaannemers (sub-verwerkers) die noodzakelijk zijn voor de hosting en infrastructuur van de SaaS-dienst, zoals gespecificeerd in de Verwerkersovereenkomst?
2. De opdrachtnemer vrij is in de keuze van de in te zetten arbeidskrachten (eigen personeel of inleen), mits deze voldoen aan de gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen en de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de overeenkomst?
3. De opdrachtnemer volstaat met het vooraf informeren van de aanbestedende dienst over wijzigingen in de lijst van sub-verwerkers (conform de AVG-systematiek), waarbij de aanbestedende dienst een recht van gemotiveerd bezwaar heeft in plaats van een voorafgaand

toestemmingsvereiste?

**Antwoord:**

Punt 1,2 en 3 zijn akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 9

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren voor de SaaS-dienstverlening. Een SaaS-oplossing betreft de terbeschikkingstelling van standaardsoftware waarvan de IE-rechten bij de opdrachtnemer (of diens licentiegevers) berusten. Het exclusief overdragen van IE-rechten op alles wat gedurende de looptijd tot stand komt (zoals updates, verbeteringen of nieuwe releases), is onverenigbaar met het SaaS-exploitatiemodel en technisch onuitvoerbaar in een multi-tenant architectuur.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat:

1. Alle IE-rechten met betrekking tot de SaaS-dienst, de onderliggende software en de documentatie uitdrukkelijk bij de opdrachtnemer blijven berusten?
2. De aanbestedende dienst uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht verkrijgt om de SaaS-dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst te gebruiken voor het overeengekomen doel?
3. De IE-rechten op de door de aanbestedende dienst ingevoerde data en de resultaten daarvan (output) uiteraard wel bij de aanbestedende dienst blijven berusten?

**Antwoord:**

Cito kan de drie vragen bevestigend beantwoorden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 15

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt lid 2 van dit artikel (de vrijwaring) te schrappen. In het kader van de AVG (artikel 82) is de wettelijke aansprakelijkheidsverdeling tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker reeds uitputtend geregeld. Een contractuele vrijwaring doorkruist deze wettelijke systematiek en dwingt de opdrachtnemer om risico's te dragen die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals schade veroorzaakt door onjuiste instructies van de aanbestedende dienst of onveilig gebruik van het platform door de eigen medewerkers van de aanbestedende dienst.

Bovendien is een onvoorwaardelijke vrijwaring voor privacy-incidenten doorgaans uitgesloten van dekking onder standaard cyber- en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen, wat leidt tot een onverantwoord financieel risico.

Kan de aanbestedende dienst, ter waarborging van een proportionele risicoverdeling, bevestigen dat:

1. De vrijwaring wordt geschrapt en eventuele schade als gevolg van een privacyschending wordt afgehandeld via het reguliere aansprakelijkheidsregime van de overeenkomst (inclusief de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten)?
2. Indien de aanbestedende dienst vasthoudt aan een vorm van vrijwaring, deze uitsluitend geldt voor zover de aanspraak van derden het directe en uitsluitende gevolg is van een aan opdrachtnemer toe te rekenen schending van haar specifieke verplichtingen onder de verwerkersovereenkomst en inschrijver wordt betrokken bij de afhandeling van de aanspraak?
3. De vrijwaring in ieder geval niet van toepassing is voor zover de schade (mede) is veroorzaakt door handelen of nalaten van de aanbestedende dienst zelf of door het opvolgen van instructies die in strijd zijn met de AVG?

**Antwoord:**

Artikel 15 lid 2 is pas aan de orde bij schending door Leverancier van toepasselijke wet- en regelgeving of de verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
24

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 7

**Vraag:**

1. I.v.m. de hoogte van de aansprakelijkheid:

Inschrijver wil aanbestedende dienst kenbaar maken dat een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moet worden gehanteerd en dat het in dat kader passend kan zijn om van deze standaard af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekerbaar worden.

In het kader van SaaS is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekerbaar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten, waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door inschrijver(s) niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht.

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan eenmaal de Jaarvergoeding per jaar. Is aanbestedende dienst daartoe bereid?

2. I.v.m. de soorten schade:

Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie.

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor de volgende schadeposten:

- a) de kosten die aanbestedende dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertrapte prestatie;
  - b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
  - c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voorzover aanbestedende dienst aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
  - d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.
- Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per post kunnen aangeven waarom niet?

3. I.v.m. de gevallen waarin de beperking van aansprakelijkheid geldt:

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de (aansprakelijkheids)beperkingen mede van toepassing te verklaren op verbeurde contractuele boetes, malussen, garanties en vrijwaringen. Is aanbestedende dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Cito is hiertoe niet bereid. De aansprakelijkheidsbepaling is in lijn met hetgeen gebruikelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
25**Onderwerp:**

Bijlage A.2 Concept Overeenkomst.pdf, Artikel 4

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de huidige formulering de betalingstermijn afhankelijk maakt van de "acceptatie van de factuur". Dit is een subjectief criterium dat buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Indien de aanbestedende dienst meent dat een factuur onjuist is, dient zij deze gemotiveerd te betwisten. Het hanteren van een dergelijke dubbele voorwaarde is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

Kan de aanbestedende dienst, ter waarborging van de rechtszekerheid en een gezonde cashflow voor de opdrachtnemer, bevestigen dat:

1. De betalingstermijn van 30 dagen aanvangt op de datum van ontvangst van de factuur door de aanbestedende dienst (mits voorzien van de juiste kenmerken zoals kostenplaats /inkoopnummer)?
2. De eis van "acceptatie" van de factuur als startpunt voor de betalingstermijn wordt geschrapt, onverminderd het recht van de aanbestedende dienst om bij onjuistheden de factuur binnen een redelijke termijn gemotiveerd te betwisten?

**Antwoord:**

De betalingstermijn van 30 dagen vangt aan op het moment dat de factuur door Cito is ontvangen via het daarvoor bestemde factuurkanaal, mits de factuur voldoet aan de vereisten zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten (waaronder kostenplaats/inkoopnummer).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.****Onderwerp:**

26 Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, artikel 35

**Vraag:**

Inschrijver wijst erop dat de verplichting om verbeteringen aan te leveren "in de door Cito gewenste vorm" onuitvoerbaar is bij een SaaS-dienst, aangezien de software centraal wordt beheerd en updates via een gestandaardiseerd releaseproces aan alle gebruikers tegelijkertijd worden ontsloten. Het is bij een multi-tenant architectuur technisch niet mogelijk om voor individuele afnemers afwijkende leveringsvormen of specifieke technische formaten te hanteren.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij instemt met de aanpassing dat verbeteringen en bugfixes worden ontsloten conform de standaard release- en onderhoudsprocedures van de opdrachtnemer, zoals nader gespecificeerd in de SLA?

**Antwoord:**

Dit is akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.

27 Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 33

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat dit artikel uitgaat van een verouderd "on-premise" model waarbij verschillende versies van software naast elkaar kunnen bestaan, terwijl een SaaS-dienst gebaseerd is op een multi-tenant architectuur waarbij alle afnemers altijd gelijktijdig gebruikmaken van de meest recente versie. Het is technisch en operationeel onmogelijk om verouderde versies gedurende drie jaar specifiek voor Cito te blijven onderhouden en hosten, aangezien updates en beveiligingspatches centraal en voor het gehele platform worden uitgerold.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikel voor de SaaS-dienstverlening wordt geschrapt en dat de leverancier uitsluitend gehouden is de actuele versie van het platform te onderhouden en te beveiligen conform de afspraken in de SLA?

**Antwoord:**

Voor SaaS-updates geldt het releaseproces van de leverancier (zoals in de SLA omschreven).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 4

**Vraag:**

Inschrijver merkt op dat de eis voor voorafgaande schriftelijke toestemming voor elke wijziging onverenigbaar is met de aard van een SaaS-dienstverlening. Een SaaS-oplossing is gebaseerd op een multi-tenant architectuur, waarbij alle afnemers gebruikmaken van dezelfde softwareversie. Het centraal doorvoeren van reguliere updates, beveiligingspatches en bugfixes is essentieel voor de veiligheid, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening voor alle klanten van de opdrachtnemer.

Het conditioneren van deze standaard wijzigingen op voorafgaande toestemming van één individuele opdrachtgever zou de operatie blokkeren en de aanbestedende dienst blootstellen aan beveiligingsrisico's (omdat patches niet direct kunnen worden uitgerold).

Kan de aanbestedende dienst, ter waarborging van de continuïteit en de technische haalbaarheid, bevestigen dat de eis voor voorafgaande schriftelijke toestemming niet van toepassing is op reguliere updates, bugfixes en beveiligingspatches die deel uitmaken van de standaard doorontwikkeling van de SaaS-dienst en die geen negatieve impact hebben op de overeengekomen functionaliteit of het servicelevel?

**Antwoord:**

Artikel 4 ziet op wijzigingen over de omvang en hoedanigheid van de te leveren Diensten. Reguliere updates, beveiligingspatches en bugfixes wijzigen niet de omvang en hoedanigheid van de te leveren diensten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage A.7 Verwerkersovereenkomst-4.0\_NL 2 5.pdf

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de opzeggingsbevoegdheid bij wijziging van zeggenschap (artikel 11.3) te schrappen, dan wel substantieel in te perken. In de dynamische IT-markt zijn fusies, overnames en herstructureringen binnen investeringsgroepen aan de orde van de dag. Een onvoorwaardelijk opzeggingsrecht bij elke wijziging in de eigendomsstructuur tast de continuïteit en de financierbaarheid van de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer onredelijk aan, ook wanneer de kwaliteit en de uitvoering van de SaaS-dienstverlening ongewijzigd blijven.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikel wordt geschrapt, of dat het recht op opzegging uitsluitend kan worden uitgeoefend indien de opdrachtnemer aantoont dat de wijziging van zeggenschap tot gevolg heeft dat zij haar wettelijke of contractuele verplichtingen niet langer kan nakomen, dan wel dat voortzetting van de overeenkomst gelet op de nieuwe eigendomsverhoudingen in alle redelijkheid niet langer van haar kan worden verlangd?

**Antwoord:**

Cito gaat niet akkoord met schrappen van artikel 11.3

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
30

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 4

**Vraag:**

Deze bepaling is niet toegeschreven op SaaS. Bij het leveren van SaaS is het niet mogelijk om de diensten af te schalen. Deze bepaling zou hooguit op de implementatiefase van toepassing kunnen zijn, maar niet op de exploitatiefase. Is aanbestedende dienst bereid deze bepaling te schrappen of te verduidelijken dat deze bepaling niet op de exploitatiefase van toepassing is?

**Antwoord:**

Artikel 4 ziet op wijzigingen over de omvang en hoedanigheid van de te leveren Diensten. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de hoeveelheid licenties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage A.2 Concept Overeenkomst.pdf, Artikel 3

**Vraag:**

Inschrijver levert haar dienst in principe altijd op basis van een automatische verlengingsclausule in plaats van een eenzijdige verlengingsclausule. Haar ervaring leert dat klanten baat hebben bij het gemak dat hiermee gepaard gaat en het feit dat de continuïteit van de service hiermee geborgd blijft, doordat wordt voorkomen dat de dienst per abuis niet (tijdig) wordt verlengd. In lijn met het voornoemde ziet inschrijver dit artikel graag vervangen worden door een automatische verlengingsclausule met een opzegtermijn van twee (2) maanden. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst is niet bereid het artikel inzake de verlengingsoptie aan te passen. De gekozen contractstructuur is bewust vastgesteld om binnen de aanbestedende organisatie in staat te stellen op vaste momenten te beoordelen of voortzetting van de overeenkomst nog passend en wenselijk is. Een automatische verlenging, ook met een opzegtermijn, beperkt deze sturingsmogelijkheid en past daarom niet binnen de uitgangspunten van deze aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage A.5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-Goederen en -Diensten.pdf, Artikel 2

**Vraag:**

Documenten dienen enkel deel uit te maken van de overeenkomst als beide partijen hiermee hebben ingestemd. Inschrijver stelt voor dat indien aanbestedende dienst de wens heeft om een bepaald document deel uit te laten maken van de overeenkomst, deze dient te worden toegevoegd als bijlage bij de overeenkomst. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

**Antwoord:**

Artikel 2 lid 3 blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag

**Vraag:**

Volgens inschrijver mist in het overzicht van op te leveren documenten bij inschrijving het concept Implementatieplan/SLA. Kunt u dat bevestigen?

**Antwoord:**

Hierbij bevestigen wij dat u deze documenten (concept Implementatieplan/SLA) dient in te dienen bij uw inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument.docx

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke informatie (data) gedeeld moet worden met het CRM systeem?

**Antwoord:**

Er wordt binnen Cito geen data gedeeld met CRM, maar klantdata in CRM wordt gedeeld met het financiële systeem.

Klantdata wordt binnen CRM onderhouden (bron). Wijzigingen worden aan het financiële systeem doorgegeven met het volgende JSON-bericht. Example CustomerService

```
{
  "administration": {
    "administrationId": "CitoBV"
  },
  "coreData": {
    "customerNumber": "string",
    "name": "string",
    "productCategory": [
      "string"
    ],
    "email": "info@email.com",
    "invoiceEmail": "info@email.com",
    "phone": "0287659683",
    "active": true
  },
  "vat": {
    "vatGroup": "NL",
    "vatNumber": "string"
  },
  "references": {
    "brinCode": "string",
    "casNumber": "string",
    "citoNumber": "string"
  },
  "addresses": [
    {
      "type": "Business",
      "available": true,
      "preferred": true,
      "locationName": "string",
      "street": "string",
      "houseNumber": "string",
      "houseNumberAddition": "string",
      "attentionOf": "string",
      "postalCode": "string",
      "city": "string",
      "countryCode": "NL",
      "mutationDateTime": "2026-02-23T09:59:34.814Z"
    }
  ]
  "mutationDateTime": "2026-02-23T09:59:34.814Z"
}
```

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag - referentie

**Vraag:**

Er wordt gevraagd om 3 referenties voor het aantonen van de drie beschreven kerncompetenties. Mag ook volstaan worden met één referentie indien deze referent kan staan voor de drie kerncompetenties?

**Antwoord:**

Nee, we verwachten minstens drie referenties. Als één referentie alle beschreven kerncompetenties heeft, dan dient u daarnaast nog twee andere referenties in te dienen waarmee u kan aantonen dat u in staat bent opdrachten van vergelijkbare complexiteit en omvang succesvol te realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

In de instructie van het prijzenblad staat de volgende zin: "Onder marktconform verstaat Cito dat het bedrag niet hoger mag zijn dan tweemaal de in deze aanbesteding ingediende prijs". Kunt u deze instructie nader toelichten? Wat wordt bedoeld met 'ingediende prijs'?

**Antwoord:**

Hiermee bedoelen wij de totale inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

Ref.nr.  
37

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke informatie (data) gedeeld moet worden met het CRM systeem?

**Antwoord:**

Zie Ref. Nr. 34

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
38

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag

**Vraag:**

Gevraagd wordt een concept implementatieplan van maximaal 6 A4 pagina's en een concept SLA. Klopt het dat de maximaal 6 pagina's de concept implementatieplan betreft en inschrijver los daarvan haar eigen (standaard) SLA als concept mag indienen?

**Antwoord:**

Dit is correct, het concept implementatieplan mag maximaal 6 pagina's bevatten. Het SLA of eventuele toelichting op een Standaard SLA mag ook maximaal 6 pagina's bevatten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

	<b>Percelen:</b> P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie
<b>Ref.nr.</b> 39	<b>Onderwerp:</b> Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument.docx, paragraaf 2.1
	<b>Vraag:</b> Zijn er scenario's aanwezig waarbij er meerdere projecten op 1 verkoopfactuur geboekt worden?
	<b>Antwoord:</b> Nee, momenteel niet. Dit is voorlopig ook het uitgangspunt voor de nieuwe implementatie.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 26 feb 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie
<b>Ref.nr.</b> 40	<b>Onderwerp:</b> Bijlage A.3 Prijzenblad – Jaarlijkse licentiekosten (rij 35 t/m 39)
	<b>Vraag:</b> Inschrijver constateert dat in het Prijzenblad (onderdeel 'Jaarlijkse licentiekosten') wordt gevraagd om een prijsstelling per specifiek gebruikerstype (Heavy, Light, Read-only). Wij hanteren voor onze klanten een volume-gebaseerd prijsmodel (gebaseerd op het aantal verwerkte facturen, onderverdeeld in staffels). Om te komen tot een eenduidige vergelijkingsprijs begrijpen wij dat de aanbestedende dienst kiest voor één model, in dit geval een prijs per gebruikerstype.  Een model op basis van factuurvolumes is echter voor de Aanbestedende Dienst aanzienlijk transparanter en eenvoudiger te beheren dan een model op basis van gebruikersaantallen, omdat: 1. Administratieve lastenverlichting: Het monitoren en auditeren van specifieke rechten per individuele gebruiker (het onderscheid tussen 'heavy' en 'light') vervalt, wat de beheerslast voor beide partijen verlaagt. 2. Flexibiliteit: De kosten sluiten direct aan bij de werkelijke belasting en output van het systeem, ongeacht personeelsverloop of interne regelwijzigingen.  Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat de inschrijver alleen een bedrag aangeeft in de rij 'Licentiekosten vast bedrag' op basis van het aangegeven huidige aantal facturen (Bijlage B.3. Omvang en aantallen) en in ons geval in de overeenkomst wordt opgenomen dat de licentiekosten worden verrekend op basis van het aantal facturen (in staffels)?
	<b>Antwoord:</b> Ja, het is toegestaan om geen licentiekosten per gebruikerstype op te nemen. Indien uw oplossing

werkt met een volume#gebaseerd prijsmodel (bijvoorbeeld op basis van factuurverwerking in staffels), kunt u deze kosten volledig opnemen onder de regel 'Transactiekosten' in het aangepaste prijzenblad. Deze transactiekosten worden gespecificeerd op basis van de aantallen zoals opgenomen in Bijlage B.3. Omvang en aantallen, met een toelichting van de berekening kunt u in een apart tabblad van de Excel opnemen. Voor de beoordeling hanteert de aanbestedende dienst het totaalbedrag per jaar, ongeacht of dit bestaat uit licentiekosten, transactiekosten of beheerkosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage A.2 Concept Overeenkomst

**Vraag:**

In artikel 4.4 wordt gesteld dat betaling plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst en acceptatie van de factuur.

Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat wordt verstaan onder het moment van ontvangst? Overweegt de aanbestedende dienst om de betalingstermijn te laten ingaan op basis van de factuurdatum, aangezien het moment van ontvangst in de praktijk interpretatiegevoelig kan zijn?

**Antwoord:**

Onder "ontvangst van de factuur" wordt verstaan de datum waarop de factuur door Cito is ontvangen via het daarvoor bestemde factuurkanaal.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.****Onderwerp:**

42	<p>Bijlage A.2 Concept Overeenkomst</p> <p><b>Vraag:</b> In artikel 4.3 wordt bepaald dat de tarieven gedurende het eerste contractjaar vast zijn en pas daarna geïndexeerd mogen worden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of, bij aantoonbare marktontwikkelingen, tussentijdse indexatie binnen het eerste contractjaar bespreekbaar is?</p> <p><b>Antwoord:</b> Nee, is niet bespreekbaar, gaan hier niet mee akkoord.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 27 feb 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie</p>
Ref.nr. 43	<p><b>Onderwerp:</b> Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie</p> <p><b>Vraag:</b> Is het mogelijk dat inschrijvers bij hun inschrijving aangeven op welke datum en tijdstip binnen het door Cito aangegeven demo-window (31 maart t/m 2 april) zij de demo willen uitvoeren, zodat inschrijver vooraf capaciteit kan reserveren? Indien dit mogelijk is, hoe kunnen inschrijvers hun voorkeur kenbaar maken?</p> <p><b>Antwoord:</b> Graag verwijs ik u naar de herziende planning in TenderNed (deze is aangepast) Inschrijvers maken bij de inschrijving nog geen keuze van mogelijk tijdstip. Wel is het toegestaan om bij de inschrijving via de berichtenmodule aan te geven op welke datum(s) u niet beschikbaar bent om deel te nemen, mocht u daadwerkelijk worden uitgenodigd voor de Demo ronde. Wij hopen hiermee rekening te houden.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 26 feb 2026</p>

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage A.3. Prijzenblad

**Vraag:**

"In Bijlage A.3 – Prijzenblad staat onder de implementatiekosten de regel "7. Drie maanden garantie periode na POC", waardoor het lijkt alsof de PoC aan het einde van het project wordt geplaatst.

Kunt u toelichten hoe deze regel moet worden geïnterpreteerd?"

**Antwoord:**

Graag verwijst ik u na het herziende prijzenblad waarin dit is aangepast na 3 maanden na Go-live.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Vraag:**

In paragraaf 4.4.1 wordt een Proof of Concept (PoC)-fase vroeg in het traject beschreven. Tevens wordt gesproken over een garantieperiode na oplevering.

Kunt u bevestigen dat de garantieperiode betrekking heeft op de definitieve oplevering van de implementatie en niet ingaat na afronding van de PoC?

**Antwoord:**

Dit is correct, de garantieperiode heeft betrekking op de definitieve oplevering van de implementatie en niet de afronding van de PoC (zie Ref 44).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**

Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Vraag:**

Kunt u bevestigen hoe inschrijvers de PoC moeten verwerken in:

- a) de projectplanning (moment van uitvoering), en
- b) de kostenopbouw in het Prijzenblad (regel 1 en regel 7), zodat dit aansluit bij de werkwijze die Cito beoogt?

**Antwoord:**

Dit kan u als volgt doen:

- a) In de projectplanning als een aparte fase.
- b) In het prijzenblad kunt u de kosten voor deze fase opnemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**

Bijlage A.2 Concept Overeenkomst

**Vraag:**

Kunt u bevestigen of van inschrijvers wordt verwacht dat een concept#implementatieplan en een concept#Service Level Agreement (SLA) als afzonderlijke document bij de inschrijving worden aangeleverd, aangezien beide onderwerpen inhoudelijk worden benoemd in de aanbestedingsdocumenten, maar niet expliciet worden genoemd in de Concept Overeenkomst?

**Antwoord:**

Dit is correct, het concept implementatieplan en de concept SLA mogen als afzonderlijke documenten bij de inschrijving worden aangeleverd. In de concept overeenkomst werden deze nu benoemd als " Offerte opdrachtnemer".

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 5.3 worden vijf AI-use cases benoemd.  
Kunt u verduidelijken welke use cases onderdeel dienen te zijn van de initiële implementatiefase (go-live) en welke in een latere fase kunnen worden gerealiseerd?

**Antwoord:**

Conform onze vraag functionele vraag 18 met betrekking tot Paragraaf 5.3: "Welke AI#functionaliteiten uw oplossing bevat en hoe deze bijdragen aan de ondersteuning van financiële en administratieve processen." Het gaat om de eerste definitieve go-life oplevering en niet over eventuele toekomstige fasen of business releases.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

"Data niet gebruiken voor training zonder toestemming" - is dit een knock-out eis? Met Azure Open AI in de Enterprise tier garandeert Microsoft dat data niet gebruikt wordt voor training van het model. Is dat voldoende?

**Antwoord:**

Het is geen knock-out eis zoals bedoeld in Gunningscriterium G3: Bijlage B.6 Non-functionals Pakket van eisen. De leverancier moet wel garanderen dat data van Cito niet gebruikt wordt om het AI-model te trainen zonder dat daar expliciete toestemming vanuit Cito is gegeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Zijn er naast Copilot en Azure AI andere LLM's die Cito inzet/wil inzetten in de processen waar deze aanbesteding betrekking op heeft?"

**Antwoord:**

Wij hebben geen eis gesteld over het specifieke gebruik van LLM's. Voor elk LLM geldt dat ze moeten voldoen aan de eisen die Cito stelt om gebruikt te mogen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Microsoft gebruikt voor AI datacenters in de Azure EU-regio. Is dit acceptabel?

**Antwoord:**

Ja, dit is acceptabel. Het gebruik van AI#diensten (zoals Microsoft#AI#diensten binnen de Azure EU#regio) is toegestaan, mits volledig voldaan wordt aan alle eisen die Cito stelt: deze omvatten dat verwerking en opslag uitsluitend binnen de EER plaatsvinden, dat doorgifte naar derde landen is uitgesloten, dat subverwerkers binnen de EER gevestigd zijn, dat er geen modeltraining op onze data plaatsvindt zonder expliciete toestemming, en dat de vereiste beveiligings- en

compliance#maatregelen worden nageleefd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**

Bijlage A.3 Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken of de licentie- en gebruikskosten voor AI-functionaliiteit (zoals Copilot) apart inzichtelijk gemaakt dienen te worden in de inschrijving, of dat deze onderdeel zijn van de reguliere licentie- en gebruikskosten?

**Antwoord:**

Nee, deze kosten dienen niet te worden opgenomen in de reguliere licentie# of gebruikerskosten. In het prijzenblad is een aparte regel opgenomen voor alle verbruiks# en transactie gebaseerde kosten, ongeacht de aard. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten voor AI#functionaliteit, API#verkeer, document# of factuurverwerking, opslag en vergelijkbare SaaS#verbruikskosten. Leveranciers vullen hier een totaalbedrag per jaar in op basis van de aantallen in Bijlage B.3. De berekening en onderbouwing van dit totaalbedrag mag worden opgenomen in een apart tabblad van de Excel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**

Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Vraag:**

Kunt u bevestigen welke juridische status het in te dienen concept implementatieplan en concept SLA hebben binnen de contractdocumenten, en of deze documenten – in conceptvorm – onderdeel zullen uitmaken van de definitieve overeenkomst? Tevens vernemen wij graag of van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze documenten na gunning formeel worden vastgesteld

**Antwoord:**

Na gunning zullen het concept implementatieplan en de concept SLA in overleg met de opdrachtnemer nader worden afgestemd. Deze documenten maken onderdeel uit van de hoofdovereenkomst en staan op rangorde plek 4

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Vraag:**

In paragraaf 4.4.1 ('Gunningscriterium G1 Concept implementatieplan, beheer en onderhoud') wordt eerst een uitgebreide toelichting gegeven op de Proof of Concept (PoC), terwijl de titel en het gunningscriterium uitsluitend betrekking hebben op de beoordeling van het concept implementatieplan en de concept#SLA. Kunt u bevestigen of het PoC#gedeelte in deze paragraaf onderdeel uitmaakt van het gunningscriterium G1, of dat dit tekstueel onder een andere paragraaf thuishoort? Tevens verzoeken wij u te verduidelijken welke onderdelen van paragraaf 4.4.1 daadwerkelijk worden beoordeeld onder G1

**Antwoord:**

Nee, de uitvoer van de PoC zelf is geen onderdeel van de gunning. In het implementatieplan moet u de PoC als aparte fase opnemen (G1), tijdens de Demo ronde wordt verwacht dat u dit toelicht (G4). Beoordeling G1 verstaan wij het volgende: concept implementatieplan en concept SLA (inhoud concept implementatieplan en concept SLA zie paragraaf 4,4,1 Deel A)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke rol het huidige CRM-systeem vervult binnen de financiële processen en hoe de verantwoordelijkheden tussen het CRM en de financiële applicatie zijn verdeeld? Daarnaast ontvangen wij graag inzicht in de belangrijkste afhankelijkheden en gegevensstromen tussen deze systemen.

**Antwoord:**

Het CRM is de bron de klantenregistratie. Voor gegevensuitwisseling zie Ref. Nr. 34. Het CRM kan ook orders inschieten in het financieel systeem. Het JSON bericht ziet er als volgt uit

```
{
  "orderheader": {
    "administration": {
      "administrationId": "CitoBV"
    },
    "orderNumber": "string",
    "sourceSystem": "string",
    "sourceOrderNumber": "string",
    "orderType": "SalesOrder",
    "orderDate": "2026-02-24T15:54:43.477Z",
    "mutationDateTime": "2026-02-24T15:54:43.477Z",
    "orderStatus": "Open",
    "orderReference": "string",
    "contact": "string",
    "customer": {
      "customerNumber": "string",
      "customerName": "string"
    },
    "invoiceCustomer": {
      "customerNumber": "string",
      "customerName": "string"
    },
    "charges": [
      {
        "chargeType": "ShippingCosts",
        "quantity": 1,
        "netPrice": 0,
        "vat": 0,
        "vatPercentage": 0,
        "grossPrice": 0
      }
    ],
    "totalAmount": {
      "netAmount": 0,
      "grossAmount": 0,
      "totalsVAT": [
        {
          "vat": 0,
          "vatPercentage": 0
        }
      ]
    }
  }
}
```

```
]
},
"delivery": {
  "finalDeliveryDateTime": "2026-02-24T15:54:43.477Z",
  "deliveryMethod": "Priority",
  "address": {
    "email": "info@email.com",
    "addressLine": "string",
    "addressLine2": "string",
    "postalCode": "string",
    "city": "string",
    "countryCode": "NL"
  }
},
"invoice": {
  "paymentMethod": "Ideal",
  "currency": "EUR",
  "address": {
    "email": "info@email.com",
    "addressLine": "string",
    "addressLine2": "string",
    "postalCode": "string",
    "city": "string",
    "countryCode": "NL"
  }
}
},
"orderlines": [
  {
    "productNumber": "string",
    "productName": "string",
    "orderLineStatus": "Open",
    "deliveryDateTime": "2026-02-24T15:54:43.480Z",
    "quantity": {
      "salesQuantity": 0,
      "salesUnitSize": 0,
      "salesUnitPrice": 0,
      "discountPercentage": 0,
      "discount": 0,
      "netPrice": 0,
      "vat": 0,
      "vatPercentage": 0,
      "grossPrice": 0
    }
  }
]
}
```

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

"Kunt u nader specificeren waar de MRP-functionaliteit momenteel is belegd binnen het applicatielandschap en welke rol deze vervult binnen de bedrijfsprocessen?

Tevens ontvangen wij graag inzicht in wat wordt verstaan onder "een groot deel van de orderverwerking", inclusief de scope van de processen die hieronder vallen."

**Antwoord:**

Cito gebruikt geen MRP (Material Requirements Planning) #functionaliteit, Cito gebruikt alleen de financiële module van het ERP. De productie van fysiek materiaal is volledig uitbesteed aan drukkers.

Met 'een groot deel van de orderverwerking' (vraag 11, paragraaf 3.5) wordt bedoeld dat de orderverwerking voor examens volledig in externe applicaties plaatsvindt. De financiële applicatie ontvangt uitsluitend factuur- en omzetinformatie via een koppeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Graag ontvangen wij inzicht in wat wordt verstaan onder een "betaalschema" en hoe dit wordt toegepast binnen de financiële processen?

**Antwoord:**

Met betaalschema (facturatieschema) bedoelen wij de afspraak die wij hebben gemaakt met de klant over wanneer een project, voor welk deel gefactureerd mag worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**58****Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Graag ontvangen wij een nadere toelichting op in hoeverre de projectenmodule wordt ingezet voor het ondersteunen van trainingen en opleidingsactiviteiten.

**Antwoord:**

Alleen daar waar er sprake is van een maatwerk training, kan er voor gekozen worden deze als een project op te voeren. Standaard trainingen "van de plank" worden niet als project opgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**59****Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat u verstaat onder "leveringstoetsing" binnen de genoemde processen?

**Antwoord:**

Het betreft deel B paragraaf 4.2 vraag 13: De controle dat een ingekochte dienst daadwerkelijk is geleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Kunt u nader inzicht geven in wat wordt bedoeld met de eis dat dimensies niet dubbel mogen voorkomen in andere administraties en hoe dit in de praktijk wordt toegepast?

**Antwoord:**

De wens is dat financiële dimensie op overkoepelend niveau eenmalig vastgelegd wordt en in meerdere administraties gebruikt kunnen worden. Hiermee wordt afgedwongen dat structuur en inrichting over de verschillende financiële administraties gelijk van opzet is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Bijlage B.7. Vragenlijst visiedocument

**Vraag:**

Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de wijze waarop referenties naar oorspronkelijke boekingen worden vastgelegd en inzichtelijk gemaakt binnen de financiële processen.

**Antwoord:**

Als een boeking een correctie is van een andere boeking, dan gaan we er vanuit dat bij de nieuwe boeking een verwijzing wordt vastgelegd naar de oorspronkelijke boeking die gecorrigeerd is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke knelpunten of beperkingen in de huidige Microsoft Dynamics F&O-inrichting worden ervaren, waardoor deze niet langer aansluit bij de gewenste, data-gedreven werkwijze?

**Antwoord:**

De huidige Microsoft Dynamics F&O-inrichting is acht jaar geleden opgezet en sluit niet langer aan op onze huidige, data-gedreven werkwijze. Niet het systeem zelf, maar de destijds gekozen inrichting vormt hierbij de beperking: onze processen, informatiebehoefte en besluitvorming zijn de afgelopen jaren sterk doorontwikkeld, terwijl de inrichting slechts beperkt kon meebewegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Kunt u nader toelichten wat binnen deze aanbesteding wordt verstaan onder een data-gedreven werkwijze en welke verwachtingen hierbij gelden?

**Antwoord:**

Onder een data-gedreven werkwijze verstaan wij dat sturing en besluitvorming plaatsvinden op basis van betrouwbare en goed ontsloten data. Het gaat daarbij primair om onze visie op informatie gestuurd werken, zoals beschreven in het visiedocument, en minder om technische datastromen op zichzelf. Wij verwachten dat de oplossing deze manier van werken ondersteunt

door data consistent vast te leggen, te verbinden en toegankelijk te maken voor analyse en rapportage.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Kunt u nader specificeren hoe de integratie met de externe logistieke partij voor fysieke artikelen is vormgegeven, waaronder het type koppelingen (bijv. API, batch), de uitgewisselde berichten en de frequentie van verwerking?

**Antwoord:**

Zie de API van Hexspoor: <https://datawarehouse.hexspoor.nl/api/public/docs>. De uit te leveren orders (orderregels) worden dagelijks via de /sales-order endpoint naar hexspoor gestuurd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 6.2.1 worden diverse voorwaarden gesteld waarbij beschikbaarheid van voorraad informatie een belangrijke rol speelt. Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de wens om geen 'schaduwvoorraad' te hanteren in relatie tot deze informatiebehoefte.

**Antwoord:**

De fysieke voorraad ligt bij Hexspoor. Een keer per maand halen we de actuele voorraadstand bij Hexspoor op voor het boeken van de voorraadwaardering. Een dubbele boekhouding leidt onherroepelijk tot verschillen in aantallen in de schaduw administratie ten opzichte van de werkelijke administratie. De werkelijke voorraad aantallen komen van Hexspoor. Daarom geen schaduw administratie meer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 2.5 wordt beschreven dat het financiële systeem klantgegevens moet kunnen inlezen, bijwerken en verwerken op basis van CRM. Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de scope van de uit te wisselen gegevens en de betrokken entiteiten.

**Antwoord:**

Zie de gewenste gegevensuitwisseling in ref. nr. 34. CRM is de bron voor klantgegevens en deze worden daar onderhouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 2.5 wordt de integratie met CRM beschreven. Graag ontvangen wij inzicht in de gewenste gegevensstromen tussen CRM en het financiële systeem en de toewijzing van dataverantwoordelijkheid per gegevensdomein.

**Antwoord:**

Het aanmaken en muteren van klantgegevens vindt in CRM plaats. Deze worden doorgegeven aan het financiële systeem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**68**

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 2.5 wordt de integratie met CRM beschreven. Graag ontvangen wij inzicht in welke bedrijfsprocessen afhankelijk zijn van deze koppeling.

**Antwoord:**

Het aanmaken en muteren van klantgegevens vindt in CRM plaats. Deze worden doorgegeven aan het financiële systeem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**69**

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 3.4 wordt beschreven dat Cito onderzoekt om ordering en facturatie volledig onder te brengen in CRM of een andere standaardapplicatie. Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de achterliggende uitgangspunten en de gewenste richting van deze ontwikkeling.

**Antwoord:**

Voor dit specifieke onderdeel denken wij dat een oplossing in een standaard pakket (bijvoorbeeld ELO) beter bij Cito past. Bij maatwerk denken we meer aan inrichten van CRM dan inrichting binnen het financieel systeem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**70**

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 2.5 wordt de integratie met CRM beschreven. Graag ontvangen wij inzicht in de gegevens die vanuit CRM naar het financiële systeem worden uitgewisseld en de gegevens die vanuit het financiële systeem worden teruggekoppeld.

**Antwoord:**

CRM kan orders inschieten in het financieel systeem. Zie berichtformaat in ref. nr.55

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**71**

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Er wordt aangegeven dat de mogelijkheid wordt onderzocht of de planning van de trainingen en trainers ook in CRM of een andere applicatie ondergebracht kan worden. Beschikt Cito momenteel al over een applicatie voor de planning van trainingen en trainers? Verwacht u dat deze planning-functionaliteit onderdeel wordt van de op te leveren oplossing?

**Antwoord:**

Nee, niet in de huidige implementatie.

Nee, vooralsnog is het een inrichting in CRM, voor de toekomst denken we dat voor dit specifieke onderdeel een oplossing in een standaard pakket (bijvoorbeeld ELO) beter bij Cito past.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage B.2. Structuur financiële dimensies

**Vraag:**

Kostendragers moeten uniek zijn. Betekent dit dat dimensies bedrijfsoverstijgend worden beheerd /toegepast?

**Antwoord:**

Ja, boekhouddimensies worden administratie overstijgend gemaakt en beheerd. Zie ref.nr. 60

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

In paragraaf 6.2.1 wordt de orderverwerking via de webwinkel beschreven. Kunt u nader specificeren hoe de webwinkel zich verhoudt tot de projectadministratie en CRM, en welke gegevens en processen hierbij worden ondersteund?

**Antwoord:**

Gelijk, CRM kan de webwinkel een order kan inschieten in het financiële systeem, (via het zelfde API endpoint, zie ref.nr. 55). Na inschieten vindt de orderafhandeling volledig binnen het financiële systeem plaats.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Deel B - Visiedocument voor financieel systeem

**Vraag:**

Kunt u aangeven of er behoefte is aan het financieel registreren van verwachte kosten bij ontvangst van goederen, voorafgaand aan de factuurverwerking?

**Antwoord:**

Nee, momenteel niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.****Onderwerp:**

75	<p>Bijlage B.2. Structuur financiële dimensies</p> <p><b>Vraag:</b> Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de gewenste functionaliteit met betrekking tot debiteurenbeheer, waaronder betalingsverkeer, incasso en aanmaningen.</p> <p><b>Antwoord:</b> Ons debiteurenbeheer is relatief eenvoudig door onze stabiele en tijdige betalende klantenbasis. De benodigde functionaliteit voor betalingsverkeer, herinneringen en incasso is standaard en kent geen bijzondere eisen.</p> <p>Optimalisatie ligt vooral in onze interne processen, niet in aanvullende systeemfunctionaliteit, daarom zijn voor dit onderdeel geen specifieke eisen opgenomen in de uitvraag en volstaat een standaardinrichting binnen de gekozen oplossing.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 26 feb 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie</p>
Ref.nr. 76	<p><b>Onderwerp:</b> Bijlage B.2. Structuur financiële dimensies</p> <p><b>Vraag:</b> In paragraaf 2 wordt de inrichting van de bedrijfsvoering beschreven. Graag ontvangen wij inzicht in de belangrijkste rapportages die binnen de organisatie worden gebruikt en de doelstellingen die deze ondersteunen.</p> <p><b>Antwoord:</b> Het financieel systeem moet voorzien in standaard operationele rapportages en lijstwerk ter ondersteuning van de dagelijkse processen. Tactische en strategische rapportages worden geleverd via ons bestaande datawarehouse en vallen buiten deze aanbesteding. De gegevensbehoefte voor het datawarehouse is opgenomen in de bijlage B1. Voor operationeel lijstwerk volstaat standaardfunctionaliteit, zoals eenvoudige selecties en exportmogelijkheden.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p>

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Deel A – Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Vraag:**

In paragraaf 2.2 staat als datum voor de uiterlijke uitslag van de voorlopige gunning "dinsdag 10 april 2026".

Aangezien 10 april 2026 op een vrijdag valt, verzoeken wij u te verduidelijken welke datum bedoeld wordt.

**Antwoord:**

U kunt de planning op TenderNed aanhouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Bijlage A.3. Prijzenblad.xlsx

**Vraag:**

"In Bijlage A.3. Prijzenblad.xlsx worden drie typen trainingen genoemd: Basistraining functioneel beheerders, Basistraining standaard gebruikers, Opleiden key#users (train#de#trainer)

Uit de stukken blijkt echter dat Cito in totaal 133 licenties aanschaft, terwijl slechts 33 eindgebruikers en key-users in het prijzenblad worden opgenomen.

Kunt u toelichten hoe Cito de overige gebruikers (ca. 100+) zal opleiden en welke rol van de opdrachtnemer hierin wordt verwacht?

Daarnaast horen wij graag of deze groep nog in een andere categorie valt, of dat aanvullende trainingsvormen worden voorzien die niet in het prijzenblad zijn opgenomen."

**Antwoord:**

Wij verwachten dat andere gebruikers door de key-users worden opgeleid. Vandaar een train de trainer opleiding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
79**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Geheimhouding artikel 10.7)

**Vraag:**

Leverancier 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:**

De Arbit voorwaarden zijn niet van toepassing. Artikel 10.7 van de toepasselijke inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd. Cito ziet de boetebepaling van geheimhouding apart van de aansprakelijkheidsbepaling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
80**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Geheimhouding artikel 10.4)

**Vraag:**

Leverancier ziet niet in waarop een vrijwaring moet worden gegeven voor aanspraken van derden in verband met geheimhouding. Leverancier komt immers geheimhouding met Cito overeen. Bent u bereid dit artikel te schrappen?

**Antwoord:**

nee, Cito is niet bereid dit artikel te schrappen. Dit artikel ziet op de situatie dat een derde Cito

aanspreekt doordat de geheimhouding door leverancier is geschonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
81

**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Geheimhouding artikel 10.2)

**Vraag:**

"Graag komt Leverancier 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) Leverancier 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 Leverancier 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 10 Algemene inkoopvoorwaarden:

""Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Leverancier 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 Leverancier '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:**

In artikel 10.1 is geregeld dat het delen van vertrouwelijke informatie is toegestaan uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij moeten de nodige maatregelen worden genomen om

de geheimhouding te waarborgen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**82**

**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Vrijwaring artikel 7.3)

**Vraag:**

Leverancier verzoekt u dit artikel te verwijderen aangezien schade van derden onder de gewone aansprakelijkheid van Leverancier zal vallen indien deze derden deze schade op Cito trachten te verhalen. Bent u daartoe bereid?

**Antwoord:**

Cito is hiertoe niet bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
**83**

**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Aansprakelijkheid artikel 7.2)

**Vraag:**

Is Cito bereid de aansprakelijkheid op twee manieren verder te beperken? Namelijk (1) door een lagere cap per gebeurtenis te hanteren, gebaseerd op de contractwaarde, bijvoorbeeld maximaal de door Leverancier gefactureerde en daadwerkelijk ontvangen bedragen en (2) door een maximum te stellen aan het totale bedrag dat per jaar aan schadevergoeding kan worden uitgekeerd, zoals bijvoorbeeld twee maal de door Leverancier gefactureerde en daadwerkelijk

ontvangen bedragen?

**Antwoord:**

Nee, Cito is hiertoe niet bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Bijlage A5. Algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en Diensten (Aansprakelijkheid artikel 7.1)

**Vraag:**

Beoogt Cito met dit artikel aansluiting te zoeken bij artikel 6:74 BW? In artikel 7 lid 1 ontbreekt namelijk de uitzondering dat geen aansprakelijkheid bestaat voor zover de tekortkoming niet kan worden toegerekend. Kan Cito bevestigen dat deze uitzondering ook wat Cito betreft geldt?

**Antwoord:**

Dat kan Cito bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst (Omvang dienstverlening artikel 2.1)

**Vraag:**

Het is Leverancier niet geheel duidelijk of Cito in deze aanbesteding ook de mogelijkheid biedt dat Cito zelf de benodigde software inkoop bij SURF. Kan Cito bevestigen dat die mogelijkheid bestaat,

en voorts zou Cito kunnen aangeven welke voorkeur Cito zelf ter zake zou hebben.

**Antwoord:**

Cito bevestigt dat zij zich het recht voorbehoudt om – indien dit financieel voordeliger blijkt – de benodigde softwarelicenties rechtstreeks via SURF in te kopen. Deze mogelijkheid is opgenomen om voor Cito steeds de meest doelmatige en kostenefficiënte route te kunnen benutten.

Wanneer dit scenario zich voordoet, zal Cito de beoogde opdrachtnemer de gelegenheid bieden om zijn licentieprijzen neerwaarts bij te stellen zodat afname via opdrachtnemer alsnog mogelijk blijft.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan de omvang van de dienstverlening zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Cito spreekt in het kader van de aanbesteding geen voorkeur uit; beide routes zijn mogelijk, waarbij de uiteindelijke keuze afhankelijk is van de voor Cito meest gunstige condities.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Deel B - Offerte-aanvraag

**Vraag:**

Betrokkenheid vanuit de interne organisatie is cruciaal voor het succes van het programma: welke interne capaciteit kunt u op weekbasis beschikbaar stellen?

**Antwoord:**

Ongeveer 80 uur in de week in diverse rollen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**  
Deel B - Offerte-aanvraag

**Vraag:**  
Kunt u een nadere toelichting geven op de knelpunten waar u binnen de huidige Microsoft oplossing mee wordt geconfronteerd?

**Antwoord:**  
De knelpunten in de huidige Microsoft#inrichting liggen niet in het systeem zelf, maar in de inrichting die acht jaar geleden is neergezet. Deze sluit niet meer aan op onze huidige, data#gedreven werkwijze en de doorontwikkelde processen en informatiebehoefte. Dit is eerder toegelicht in ons antwoord op de vraag over data#gedreven werken.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
26 feb 2026

**Percelen:**  
P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
Deel B - Offerte-aanvraag

**Vraag:**  
U geeft aan in dat uw huidige Microsoft Dynamics oplossing niet voldoet. Betekent dit dat u wilt weg bewegen van Microsoft of beschouwd u Microsoft technologie nog steeds als een optie?

**Antwoord:**  
De constatering dat de huidige oplossing niet meer aansluit, betreft de inrichting van acht jaar geleden en niet de Microsoft#technologie zelf. Microsoft blijft nadrukkelijk een optie; wij hanteren het principe 'Microsoft first' bij gelijke functionaliteit, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**

Deel B - Offerte-aanvraag

**Vraag:**

Welke versie van Microsoft Dynamics heeft u momenteel in gebruik?

**Antwoord:**

De meest recente SaaS-versie (Software-as-a-Service) van Microsoft Dynamics voor operations, bekend als Dynamics 365 Finance & Operations (F&O). Deze wordt continu bijgewerkt via het "One Version"-model. De nieuwste versie die in 2026 uitrolt is versie 10.0.47 (gepland voor auto-update in april 2026).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**

NVI vragen Cito

**Vraag:**

Deel A – OPENBARE EUROPESE AANBESTEDING

**1.2 Huidige situatie**

Opdrachtgever geeft aan dat er 3 rechtspersonen zijn met gescheiden administraties. Betekent dit dat er in totaal 3 administraties ingericht moeten worden, of zijn er per rechtspersoon nog aanvullende administraties aanwezig of te verwachten? Zo ja, hoeveel zijn dit er dan?

Is er sprake van een automatische intercompany relatie tussen Stichting Cito en Cito BV voor het verwerken van de onderlinge transacties?

**1.3 Gewenste Situatie**

Opdrachtgever verwacht een ingebruikname van de applicatie per 1 mei 2027. Gaat Opdrachtgever hierbij uit van een gelijktijdige ingebruikname voor de 3 rechtspersonen, of is daar nog een fasering/volgorde in voorzien en/of noodzakelijk.

Opdrachtgever gaat uit van een ingebruikname per 1 mei 2027. Is deze datum ook de start van een nieuw boekhoudkundig jaar of werkt Opdrachtgever met kalenderjaren als boekhoudkundige jaren?

4.4.1 Gunningscriterium G1 Concept implementatieplan, beheer en onderhoud:

Opracht geeft aan dat in maximaal 6 zijden A4 een Concept implementatieplan en concept SLA ingediend moet worden. Inschrijver gaat ervan uit dat het hier 6 pagina's betreft voor het concept SLA en 6 pagina's voor het implementatieplan. Is deze aanname juist?

De gevraagde inhoud voor het Concept implementatieplan een zodanig aantal onderdelen dat een volledige en kwalitatief verantwoorde uitwerking binnen 6 pagina's een beperking vormt. Is het toegestaan het Plan van Aanpak te laten bestaan uit 12 pagina's, of onderdelen in een bijlage op te nemen?

BIJLAGE B.6 Non-functionele wensen en eisen

42

Gaat Opdrachtgever hierbij uit van een Train-de-Trainer principe waarbij Inschrijver sleutelgebruikers traint die vervolgens zelf de eindgebruikers opleiden?

43

Alle functionele documentatie is in het Nederlands. Technische documentatie is vanuit het oogpunt van softwareontwikkeling vaak Engelstalig. Engelstalige begrippen worden ook gebruikt op tabel-/databaseniveau en zijn voor ICT vaak vanzelfsprekend bij het beheer van het systeem. Is opdrachtgever akkoord dat de technische documenten Engelstalig zijn?

6.2 Orderverwerking

"Kunt u bevestigen dat het nieuwe financiële systeem géén interne (schaduw) voorraadadministratie hoeft te voeren en dat alle voorraad# en logistieke processen volledig worden uitgevoerd door het externe magazijn/WMS? Het financiële systeem verwerkt uitsluitend:

(a) orders,

(b) commerciële afspraken/kortingen, en

(c) leveringsbevestigingen per orderregel als trigger voor facturatie.

Graag uw bevestiging op de volgende onderdelen:

Voorraadcontrole via WMS#koppeling, zonder voorraadstanden in het financieel systeem.

Backorders pas doorsturen zodra WMS uitleverbaarheid bevestigt.

Pakbonnen volledig door WMS.

Levering + track#&#trace per orderregel vanuit WMS als enige trigger voor facturatie.

Facturatie op basis van daadwerkelijk geleverde aantallen.

Orders en PDF#facturen beschikbaar via uw bestaande leesdatabase voor de mijn#omgeving.

Kortingen worden in het financiële systeem toegepast vóór verzending naar WMS.

RMA#proces: graag bevestigen of registratie in WMS (optie A) of in financieel systeem (optie B) plaatsvindt."

**Antwoord:**

1.2 Er moeten drie administraties ingericht worden. Deze zijn bijna gelijk aan elkaar. Er is momenteel geen automatische intercompany verwerking.

1.3 Wij gaan uit van een gelijktijdige ingebruikname per 1 mei 2027 voor alle drie de rechtspersonen. Wij werken met kalenderjaren als boekjaren. Bij ingebruikname per 1 mei worden de beginstanden overgenomen in de nieuwe administraties. Wij verwachten dat de implementatiepartner hierin meedenkt en een passende aanpak voorstelt.

4.4.1.Zie Ref. Nr.38

42.Zie ref.nr. 78

43. Ja. Standaard technische documentatie die bij het softwarepakket hoort, mag Engelstalig zijn. Alle documentatie die specifiek voor ons, voor het project of voor de inrichting wordt opgesteld

zoals: ontwerpen, instructies, procesbeschrijvingen, configuratiedocumentatie en eindgebruikersdocumentatie dient in het Nederlands te worden aangeleverd.

6.2 Op alle vragen Ja. RMA conform optie B.

Met betrekking to "Backorders pas doorsturen zodra WMS uitleverbaarheid bevestigt.", deze worden pas doorgestuurd als de datum voor uitlevering verstreken is, ongeacht of de voorraad in het WMS dan beschikbaar is.

Wij verwachten dat de implementatiepartner hierin meedenkt en een passende aanpak voorstelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

26 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

**Ref.nr.**  
91

**Onderwerp:**

Punten telling Nee vragen

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat een beantwoording Nee in bijlage B.6 zal worden beoordeeld met 0 punten?

**Antwoord:**

Bij Ja (deze wordt beschouwd als volmodig Ja) wordt het maximale aantal punten toegekend. Bij Nee, kan op basis de opmerking, waarin u kan aangeven in hoeverre u wel voldoet of een alternatieve invulling heeft voor het gestelde) een deel van de punten worden toegekend.

Het maximaal aantal punten voor een (knock-out) eis is 10 punten. Een wens wordt minder zwaar gewogen en kent een maximum van 6 punten. De puntentoekenning voor eis en wens in respectiefflijk:

Volledig voldoet zonder alternatieven.

Helemaal conform de eis, standaardfunctionaliteit, geen beperkingen.

10 eis, 6 wens

Volledig voldoet met alternatief. De uitkomst is volledig gelijkwaardig, maar de werkwijze verschilt.

8 eis, 5 wens

Voldoet grotendeels, maar niet volledig. Kernfunctionaliteit aanwezig; er zijn beperkingen of handmatige acties nodig. 6 eis, 4 wens

Voldoet beperkt. Alleen deelondersteuning; substantieel afwijkend van de gevraagde functionaliteit. 4 eis, 2 wens

Voldoet minimaal. Alleen via maatwerk of complexe workarounds; geen standaardvoorziening. 2 eis, 1 wens

Voldoet niet. Functionaliteit ontbreekt volledig; geen werkende oplossing. 0 punten

Voor een Knock-out eis moet minimaal een 8 of hoger worden gescoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie

Ref.nr.  
92

**Onderwerp:**

Herziende documenten

**Vraag:**

Herziende documenten

**Antwoord:**

Graag willen wij u verwijzen naar 3 herziende documenten (toegevoegd aan de Nota van inlichtingen) deze documenten hebben een kleine aanpassing.

Deel A: met geel = aanpassing

Deel B: met geel = aanpassing

Prijzenblad: toevoeging transactiekosten en aanpassing tabblad Surf en toevoeging Tabblad toelichting

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

27 feb 2026

**Percelen:**

P1 Offerteaanvraag implementatie, beheer en onderhoud van een financiële applicatie