4e Nota van Inlichtingen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding ‘Leveren, implementeren en onderhouden van een Identity and Access Management-systeem’

Gemeente Zaanstad
Kenmerk: 2026-198
CPV-code: 48000000-8 Software en informatiesystemen
Datum: 2 november 2026

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en prevaleert daarboven. De vragen zijn geanonimiseerd weergegeven in de volgorde van indiening; bij gelijkluidende vragen wordt verwezen naar het antwoord waarin het onderwerp volledig is behandeld.

Gewijzigde aanbestedingsstukken

Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen worden de volgende documenten in gewijzigde vorm gepubliceerd:

- Bijlage 6. Concept Overeenkomst – artikel 11.1 (Dienstverlening op Afstand) is vervallen; artikel 11.2 blijft van kracht (vraag 236).
- Bijlage 9. Concept Verwerkersovereenkomst – bijlage 2 (Normenstelsel) is in lijn gebracht met de rectificatie van 18 september 2026: ISO 27017, ISO 27018 en het SOC 2-assurancerapport zijn vervallen; een geldig ISO 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid volstaat (vraag 230).
- Bijlage 12. Demonstratiescript – onderdeel W4 C is in overeenstemming gebracht met wens W4 onderdeel C (vraag 246).
- Bijlage 13. Functioneel Ontwerp – de verwijzing naar een SaaS-levering is vervallen (vraag 246).

Inschrijver dient de gewijzigde versies van deze documenten te gebruiken. Bijlage 5 (Programma van Eisen en Wensen, On-Premise) en de Offerteleidraad, beide aangepast naar aanleiding van de 3e Nota van Inlichtingen, worden niet opnieuw gepubliceerd; zie voor de leeswijze het antwoord op vraag 245.

Doorwerking op eerdere Nota’s van Inlichtingen

Het antwoord op vraag 36 van de 1e Nota van Inlichtingen is vervallen (vraag 230). Het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen is gecorrigeerd voor zover het de break-glass-account betreft (vragen 232 en 248). Voor de doorwerking van de rectificatie op de overige antwoorden uit de 1e Nota van Inlichtingen geldt het antwoord op vraag 231.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
230	**Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst, bijlage 2 (Normenstelsel) — in samenhang met de rectificatie**	In de rectificatie van 18 september 2026 zijn de eis van een SOC 2 Type II-rapportage en de eisen aan de cloudleverancier of hostingpartij komen te vervallen; volgens paragraaf 4.2.4 van de Offerteleidraad volstaat nu een geldig ISO 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid. Bijlage 2 van de Concept Verwerkersovereenkomst is bij de rectificatie niet aangepast en vereist nog steeds certificering voor ISO 27001, ISO 27017 en ISO 27018 en een SOC 2-assurancerapport (TPM) van een bij NOREA aangesloten auditor. Omdat de Verwerkersovereenkomst in de rangorde van artikel 2.2 van de Concept Overeenkomst boven de Offerteleidraad en het Programma van Eisen en Wensen staat, verzoeken wij u te bevestigen dat bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst in lijn met de rectificatie wordt aangepast, zodat een geldig ISO 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid volstaat, en dat het antwoord op vraag 36 van de 1e Nota van Inlichtingen hiermee is komen te vervallen.	Ja. Uw constatering is juist. Bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 9) is bij de rectificatie abusievelijk niet aangepast aan het gewijzigde leveringsmodel. Zoals in de rectificatie van 18 september 2026 is aangegeven, wordt uitsluitend een On-Premise Oplossing uitgevraagd en zijn de eisen die specifiek samenhingen met een SaaS-levering, waaronder de SOC 2 Type II-rapportage en de eisen aan de cloudleverancier of hostingpartij, komen te vervallen. Bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst wordt hiermee in overeenstemming gebracht. Voor de certificering gelden de eisen zoals opgenomen in paragraaf 4.2.4 van de Offerteleidraad. ISO 27017, ISO 27018 en het SOC 2-assurancerapport (TPM) zijn voor deze aanbesteding niet langer vereist. Het antwoord op vraag 36 van de 1e Nota van Inlichtingen is hiermee komen te vervallen. Opdrachtgever zal een aangepaste versie van de Verwerkersovereenkomst (bijlage 9) publiceren.
231	**1e Nota van Inlichtingen (versie 2) — doorwerking van de rectificatie op eerder gegeven antwoorden**	De Nota's van Inlichtingen staan in de rangorde van artikel 2.2 van de Concept Overeenkomst bovenaan. In de 1e Nota van Inlichtingen zijn antwoorden gegeven die betrekking hebben op de SaaS-levering, de SOC 2- en ISAE-eisen, Customer Managed Keys, de eisen aan cloud- en hostingpartijen en de 80%-systematiek voor de On-Premise-variant (waaronder de antwoorden op de vragen 1, 2, 4, 5, 6, 23, 24, 25, 32, 36 en 43). Daarnaast verwijzen diverse antwoorden naar eisnummers uit de oorspronkelijke versie van het Programma van Eisen en Wensen, die na de rectificatie zijn hernummerd en inhoudelijk gewijzigd (bijvoorbeeld E32, E34, E35, E45 en E52). Kunt u bevestigen dat (a) de genoemde antwoorden zijn komen te vervallen voor zover zij betrekking hebben op onderwerpen die met de rectificatie zijn vervallen, en (b) eisnummers in de 1e Nota van Inlichtingen verwijzen naar de nummering van het oorspronkelijke Programma van Eisen en Wensen en niet naar de gelijkluidende nummers in de versie (On-Premise) aangepast naar aanleiding van de 3e Nota van Inlichtingen?	a. Ja. De antwoorden uit de 1e Nota van Inlichtingen zijn komen te vervallen voor zover deze betrekking hebben op onderdelen van de aanbesteding die door de rectificatie van 18 september 2026 zijn vervallen of vervangen. Antwoorden die betrekking hebben op onderwerpen die na de rectificatie ongewijzigd onderdeel van de aanbesteding zijn gebleven, blijven van toepassing, tenzij zij in een latere Nota van Inlichtingen zijn gewijzigd of verduidelijkt. b. Ja. Eisnummers in de 1e Nota van Inlichtingen verwijzen naar de nummering en formulering van het Programma van Eisen en Wensen zoals dat op dat moment gold. Is een eis na de rectificatie inhoudelijk ongewijzigd gebleven, dan blijft het daarop gegeven antwoord van toepassing, ook als de eis een ander nummer heeft gekregen. Is een eis inhoudelijk gewijzigd of vervallen, dan geldt het eerdere antwoord niet voor de eis die nu hetzelfde nummer draagt. Voor de geldende eisen en nummering is ‘Bijlage 5. IAM-systeem Zaanstad - Programma van Eisen en Wensen (On-Premise) - aangepast nav 3e NvI’ leidend.
232	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E42 en 3e NvI vraag 224 — Invulling van toegang 'onder toezicht van Opdrachtgever'**	Eis E42 bepaalt dat toegang voor ondersteuning uitsluitend is toegestaan indien noodzakelijk, na expliciete toestemming van Opdrachtgever en onder toezicht van Opdrachtgever. In het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen geeft u aan dat Opdrachtgever hiervoor een gecontroleerde break-glass-account beschikbaar stelt. Om de ondersteuning en het Plan van Aanpak hierop goed te kunnen afstemmen, verzoeken wij u toe te lichten hoe Opdrachtgever dit proces concreet invult, in het bijzonder: (a) wat Opdrachtgever in deze context verstaat onder 'onder toezicht', bijvoorbeeld een begeleide sessie met gedeeld scherm, fysieke aanwezigheid van een beheerder van Opdrachtgever, of sessieregistratie via een	Het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen wordt op dit punt gecorrigeerd. De daar genoemde break-glass-account is een noodvoorziening voor de beheerders van Opdrachtgever (eis E45) en is niet bedoeld voor toegang door Opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 248. Voor ondersteuning door Opdrachtnemer gelden de volgende uitgangspunten. a. Toezicht houdt in dat de toegang plaatsvindt via een door Opdrachtgever beheerde en gelogde voorziening, waarbij een beheerder van Opdrachtgever de sessie kan volgen en op ieder moment kan beëindigen. De precieze vorm (meekijken, sessieregistratie of beide) bepaalt Opdrachtgever per situatie.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		voorziening van Opdrachtgever; (b) via welk kanaal en welke technische voorziening de toegang wordt verleend, bijvoorbeeld een VPN-verbinding, een jumpserver of een beheerwerkplek van Opdrachtgever, en hoe het door Opdrachtgever beheerde fysieke authenticatiemiddel daarbij wordt ingezet; (c) hoe een verzoek om toegang wordt ingediend en goedgekeurd, welke functionaris bij Opdrachtgever daartoe bevoegd is en binnen welke termijn toegang wordt verleend, zowel binnen als buiten reguliere werktijden; (d) of langer lopende werkzaamheden, zoals het installeren van een release of de initiële conversie, binnen één toegangsperiode kunnen worden uitgevoerd, of dat Opdrachtgever een maximale duur per sessie hanteert; en (e) of dit proces tijdens de Implementatieperiode op dezelfde wijze geldt als tijdens de Gebruiksperiode, mede gelet op de omvang van de installatie-, inrichtings- en conversiewerkzaamheden in die fase.	b. De toegang wordt verleend via een door Opdrachtgever beheerde beveiligde toegangsvoorziening in combinatie met een door Opdrachtgever verstrekt leveranciersaccount en bijbehorend authenticatiemiddel. Opdrachtnemer heeft aan de eigen zijde uitsluitend een werkplek met browser nodig en hoeft geen eigen voorziening voor toegang op afstand in te richten. c. Opdrachtnemer dient een verzoek om toegang in bij de daarvoor door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon of servicedesk. Opdrachtgever verleent de toegang zo spoedig mogelijk; bij een P1-incident ook buiten reguliere werktijden. De tijd waarin Opdrachtnemer aantoonbaar wacht op toegang, telt niet mee voor de termijnen uit eis E59 (zie het antwoord op vraag 233). d. De toegang wordt verleend voor de werkzaamheden waarvoor zij nodig is en voor de daarvoor benodigde duur. Langer lopende werkzaamheden, zoals het installeren van een release of de initiële conversie, kunnen binnen één toegangsperiode worden uitgevoerd. Opdrachtgever hanteert geen vaste maximale sessieduur. e. Deze uitgangspunten gelden zowel tijdens de Implementatieperiode als tijdens de Gebruiksperiode. De praktische invulling (contactpersonen, aanvraagkanaal, planning van toegangsperioden tijdens de implementatie) wordt na gunning vastgelegd in de SLA en het Plan van Aanpak, binnen de kaders van eis E42 en dit antwoord.
233	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eisen E42 en E59 en 3e Nvl vraag 224 — Reactietijd P1-incidenten**	Eis E59 hanteert voor P1-incidenten een maximale initiële reactietijd van 1 uur en een streven naar een werkbare oplossing binnen 8 uur. Op grond van eis E42 en het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen kan Opdrachtnemer de omgeving van Opdrachtgever uitsluitend betreden nadat Opdrachtgever daarvoor toestemming en een break-glass-account heeft verleend. Kunt u bevestigen dat (a) de initiële reactie binnen 1 uur kan bestaan uit een inhoudelijke reactie en analyse op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, en (b) de periode tussen het verzoek om toegang en het daadwerkelijk verlenen daarvan door Opdrachtgever niet meetelt voor de reactie- en oplostermijnen uit eis E59?	a. Ja. De initiële reactie binnen 1 uur kan bestaan uit een inhoudelijke reactie en eerste analyse op basis van de beschikbare informatie. Indien voor verder onderzoek of herstel toegang tot de omgeving van Opdrachtgever noodzakelijk is, stelt Opdrachtgever hiervoor tijdelijke toegang beschikbaar zoals toegelicht in het antwoord op vraag 232. Dit betreft geen break-glass-account. b. Tijd waarin Opdrachtnemer aantoonbaar moet wachten op noodzakelijke toegang van Opdrachtgever, wordt niet meegerekend in de termijn van 8 uur. Opdrachtnemer dient noodzakelijke toegang zo spoedig mogelijk te verzoeken. Zodra Opdrachtgever de toegang heeft verleend, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de werkzaamheden direct worden voortgezet en dat binnen 8 uur een werkbare oplossing beschikbaar is.
234	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eisen E42 en E59 — Detectie van P1-incidenten zonder beheerverbinding**	Eis E59 verwacht dat Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen voor monitoring, detectie, escalatie en herstel van P1-incidenten en spreekt van een 'door Opdrachtnemer geconstateerd P1-incident'. Op grond van eis E42 en het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen is een structurele beheerverbinding met Opdrachtnemer niet toegestaan. Kunt u bevestigen dat aan eis E59 wordt voldaan indien de Oplossing binnen de trustboundary van Opdrachtgever beschikt over monitoring- en signaleringsfunctionaliteit die meldingen aan de beheerders van Opdrachtgever verstrekt, en Opdrachtnemer P1-incidenten opvolgt zodra deze door Opdrachtgever worden gemeld?	Ja. Aan eis E59 wordt voldaan indien de monitoring en signalering binnen de trustboundary van Opdrachtgever plaatsvindt en relevante meldingen beschikbaar worden gesteld aan de beheerders van Opdrachtgever. Opdrachtgever meldt een P1-incident vervolgens aan Opdrachtnemer. Het incident geldt vanaf het moment van die melding als door Opdrachtnemer geconstateerd in de zin van E59, waarna Opdrachtnemer het incident conform E59 opvolgt. Een structurele beheerverbinding met Opdrachtnemer is hiervoor niet vereist. De praktische afspraken over monitoring, signalering, melding en escalatie worden na gunning nader uitgewerkt, binnen de kaders van aanbestedingsstukken.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
235	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E41 — Optionele voorziening voor ondersteuning op afstand**	Eis E41 bepaalt dat aanvullende diensten van Opdrachtnemer optioneel mogen zijn, zolang het uitschakelen of niet afnemen daarvan niet leidt tot verlies van de overeengekomen functionaliteit. Kunt u bevestigen dat het is toegestaan een optionele, door Opdrachtgever per keer in en uit te schakelen voorziening voor ondersteuning op afstand aan te bieden, mits deze standaard is uitgeschakeld, uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever wordt geactiveerd, volledig wordt gelogd en de Oplossing hier op geen enkele wijze van afhankelijk is?	Ja, onder voorwaarden. Een voorziening voor ondersteuning op afstand mag in de Oplossing aanwezig zijn, mits deze standaard is uitgeschakeld, uitsluitend door Opdrachtgever en per keer expliciet kan worden ingeschakeld, door Opdrachtgever volledig kan worden uitgeschakeld of geblokkeerd zonder verlies, beperking of degradatie van de overeengekomen functionaliteit (eisen E40 en E41), volledig wordt gelogd, en zolang zij is uitgeschakeld geen verbinding opzet of toelaat tussen de Oplossing en een omgeving van Opdrachtnemer of een derde. Opdrachtnemer kan de voorziening niet zelf activeren. Gebruik van een dergelijke voorziening geldt als toegang in de zin van eis E42 en vindt uitsluitend plaats na expliciete toestemming en onder toezicht van Opdrachtgever, zoals toegelicht in het antwoord op vraag 232. De door Opdrachtgever beheerde toegangsvoorziening uit dat antwoord blijft de standaardroute; Opdrachtgever bepaalt per geval of hij in plaats daarvan de optionele voorziening inschakelt. Opdrachtnemer kan hieraan geen recht op toegang ontlenen en de dienstverlening (waaronder E55 en E59) mag niet afhankelijk zijn van deze voorziening. Inschrijver beschrijft in het Plan van Aanpak hoe de voorziening wordt uitgeschakeld en geblokkeerd en hoe Opdrachtgever het in- en uitschakelen beheerst.
236	**Concept Overeenkomst art. 11 en GIBIT 2025 hoofdstuk 3, in samenhang met de rectificatie en de 1e Nvl vragen 30, 35 en 98**	Met de rectificatie wordt uitsluitend een On-premise Oplossing uitgevraagd. Artikel 11 van de Concept Overeenkomst verwijst nog naar hoofdstuk 3 van de GIBIT 2025 (Dienstverlening op Afstand), en de antwoorden op de vragen 30, 35 en 98 van de 1e Nota van Inlichtingen zijn mede onderbouwd met het gegeven dat de dienstverlening als Dienstverlening op Afstand wordt geleverd. Kunt u toelichten in hoeverre hoofdstuk 3 van de GIBIT 2025 bij een uitsluitend On-premise levering nog van toepassing is, en bevestigen dat dit hoofdstuk alleen van toepassing is voor zover Opdrachtnemer daadwerkelijk diensten op afstand verleent, zoals tweede- en derdelijns ondersteuning?	Hoofdstuk III van de GIBIT 2025 (Dienstverlening op Afstand) is niet van toepassing. Dienstverlening op Afstand is volgens artikel 1.14 GIBIT 2025 het door Leverancier via technieken voor communicatie op afstand ter beschikking stellen van de ICT Prestatie, zoals cloud, ASP, SaaS of PaaS. Opdrachtgever vraagt uitsluitend een On-premise Oplossing uit. Die draait binnen de infrastructuur van Opdrachtgever en wordt niet als Dienstverlening op Afstand ter beschikking gesteld (artikel 2.2 GIBIT 2025; zie ook het antwoord op vraag 224 van de 3e Nota van Inlichtingen). Hoofdstuk III is ook niet van toepassing op ondersteuning die Opdrachtnemer op afstand verleent, zoals tweede- en derdelijns ondersteuning. Die ondersteuning valt onder Onderhoud (hoofdstuk I, artikel 10 GIBIT 2025) en onder eis E55. Toegang tot de omgeving van Opdrachtgever blijft daarbij geregeld door eis E42 en het antwoord op vraag 232. Artikel 11.1 van de Concept Overeenkomst komt daarmee te vervallen. Artikel 11.2 blijft van kracht. De antwoorden op de vragen 30, 35 en 98 van de 1e Nota van Inlichtingen blijven in hun conclusie van kracht. De verwijzing daarin naar Dienstverlening op Afstand vervalt als motivering.
237	**Concept Overeenkomst art. 5.3 en 1e Nvl vragen 9 en 168 — Afhankelijkheid van toegang tot de infrastructuur van Opdrachtgever**	Bij een On-premise levering wordt de Oplossing geïnstalleerd en ingericht op infrastructuur van Opdrachtgever, en is Opdrachtnemer voor installatie, inrichting, conversie en ondersteuning afhankelijk van de door Opdrachtgever te verlenen toegang (eis E42) en van het changeproces van Opdrachtgever (eis E61). Kunt u bevestigen dat vertraging die aantoonbaar het gevolg is van het niet tijdig beschikbaar stellen van de benodigde infrastructuur, omgevingen of toegang door Opdrachtgever, valt onder de antwoorden op de vragen 9 en 168 van de 1e Nota van Inlichtingen, zodat deze vertraging niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend voor de	Ja. Vertraging die aantoonbaar het gevolg is van het niet tijdig beschikbaar stellen van de benodigde infrastructuur, omgevingen of toegang door Opdrachtgever valt onder de antwoorden op de vragen 9 en 168 van de 1e Nota van Inlichtingen (zie ook vraag 229 van de 3e Nota van Inlichtingen). Dit geldt ook voor aantoonbare vertraging in het changeproces van Opdrachtgever (eis E61), mits Opdrachtnemer de benodigde wijziging tijdig bij Opdrachtgever heeft aangevraagd. Opdrachtnemer meldt een dergelijke vertraging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever. Deze vertraging wordt Opdrachtnemer niet toegerekend. Heeft de vertraging gevolgen voor het behalen van de fatale einddatum, dan beoordeelt Opdrachtgever de gevolgen voor de implementatieplanning en wijzigt Opdrachtgever de fatale

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		fatale einddatum en aantoonbare aanvullende kosten als meerwerk kunnen worden vergoed?	einddatum voor zover daar redelijkerwijs aanleiding voor is. De fatale einddatum schuift dus niet automatisch op en kan niet eenzijdig door Opdrachtnemer worden gewijzigd. Overschrijding van de fatale einddatum die het gevolg is van deze vertraging, is geen tekortkoming van Opdrachtnemer. Aantoonbare en redelijkerwijs noodzakelijke extra kosten kunnen onder de voorwaarden van het antwoord op vraag 168 als meerwerk worden vergoed. Opdrachtnemer meldt deze kosten tijdig en legt ze voorafgaand aan de uitvoering ter goedkeuring voor. Meerwerk komt pas na instemming van Opdrachtgever voor vergoeding in aanmerking.
238	**Concept Overeenkomst art. 9.2 en 1e Nvl vraag 11 — Implementatie van Updates bij On-premise levering**	Artikel 9.2 van de Concept Overeenkomst bepaalt dat Leverancier de Implementatie van Updates verzorgt zodra deze beschikbaar zijn, zonder nadere vergoeding. Op grond van eis E44 en het antwoord op vraag 226 van de 3e Nota van Inlichtingen moet Opdrachtgever de Oplossing zelfstandig kunnen installeren en mag Opdrachtnemer werkzaamheden in de omgeving van Opdrachtgever uitsluitend uitvoeren via de door Opdrachtgever verleende toegang. Kunt u bevestigen dat bij een On-premise levering aan artikel 9.2 wordt voldaan indien Opdrachtnemer Updates gecontroleerd beschikbaar stelt met de bijbehorende installatieprocedure en documentatie en Opdrachtgever ondersteunt bij de installatie, en dat Opdrachtnemer niet gehouden is iedere Update zelf in de omgeving van Opdrachtgever te installeren, oftwel dit eerder gezamelijk en in overleg uit te voeren?	Ja. Bij een On-premise levering wordt aan artikel 9.2 voldaan indien Opdrachtnemer Updates gecontroleerd beschikbaar stelt met de bijbehorende installatieprocedure en documentatie en Opdrachtgever op verzoek bij de installatie ondersteunt. Opdrachtnemer is niet gehouden iedere Update zelf in de omgeving van Opdrachtgever te installeren. Opdrachtgever installeert Updates zelfstandig. Indien Opdrachtgever bij de installatie vastloopt of ondersteuning anderszins nodig heeft, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer inschakelen. Indien Opdrachtgever dat wenst, kan de installatie in overleg ook gezamenlijk worden uitgevoerd. Deze ondersteuning valt onder het Onderhoud (artikel 10 GIBIT 2025) en wordt zonder nadere vergoeding verleend. Indien hiervoor toegang tot de Oplossing nodig is, verleent Opdrachtgever tijdelijk toegang conform het antwoord op vraag 232. Dit antwoord betreft Updates. Voor Upgrades blijft artikel 9.2 ongewijzigd.
239	**Offerteleidraad §4.2.2 en Bijlage 4 Referentieformulier — On-premise referentieopdracht**	De kerncompetentie vereist dat het IAM-systeem van de referentieopdracht is geïmplementeerd als On-premise Oplossing, binnen infrastructuur die onder direct beheer en directe zeggenschap van de opdrachtgever van de referentieopdracht stond. Kunt u bevestigen dat een referentieopdracht hieraan voldoet indien de Oplossing draait op de eigen infrastructuur van de opdrachtgever van de referentieopdracht (bijvoorbeeld als virtuele machine op diens eigen virtualisatieplatform), ook wanneer de leverancier bij die opdrachtgever met diens toestemming technisch beheer of ondersteuning op afstand verzorgde?	Ja. Een referentieopdracht voldoet aan dit onderdeel van de kerncompetentie indien de Oplossing was geïmplementeerd op de eigen infrastructuur van de opdrachtgever van de referentieopdracht, bijvoorbeeld als virtuele machine op diens eigen virtualisatieplatform. Paragraaf 4.2.2 van de Offerteleidraad (Kerncompetentie 1) bepaalt hierover: “Van een On-premise Oplossing is sprake wanneer het IAM-systeem is geïmplementeerd binnen infrastructuur die onder direct beheer en directe zeggenschap van de opdrachtgever van de referentieopdracht stond, zijnde diens eigen datacenter dan wel een door die opdrachtgever gecontracteerde private omgeving onder diens regie.” De eis ziet op de infrastructuur waarop de Oplossing draait. Dat de leverancier met toestemming van de opdrachtgever van de referentieopdracht technisch beheer of ondersteuning op afstand verzorgde, doet daar niet aan af, mits de infrastructuur voldoet aan de hierboven aangehaalde omschrijving.
240	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E33 — Aantonen OWASP ASVS Level 2**	Eis E33 bepaalt dat Opdrachtnemer op verzoek kan aantonen op welke wijze aan de relevante ASVS-vereisten wordt voldaan. Kunt u bevestigen dat dit kan worden aangetoond met een onderbouwde toetsing door Opdrachtnemer aan de relevante ASVS Level 2-vereisten, in samenhang met de resultaten van	Ja. Aan eis E33 kan worden voldaan met een onderbouwde toetsing door Opdrachtnemer waarin inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze de applicatiesoftware voldoet aan de relevante ASVS Level 2-vereisten. Deze onderbouwing kan mede worden ondersteund met de resultaten van het onafhankelijke beveiligingsonderzoek uit eis E34. Een afzonderlijke externe ASVS-verificatie is niet vereist.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		het onafhankelijke beveiligingsonderzoek uit eis E34, en dat een afzonderlijke externe ASVS-verificatie niet vereist is?	
241	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E34 — Scope onafhankelijk beveiligingsonderzoek**	Eis E34 vereist een jaarlijks onafhankelijk beveiligingsonderzoek op de applicatiesoftware van de On-premise Oplossing zelf. Kunt u bevestigen dat dit onderzoek wordt uitgevoerd op een representatieve installatie van de applicatiesoftware in een omgeving van Opdrachtnemer, en dat de infrastructuur van Opdrachtgever buiten de scope van dit onderzoek valt?	Ja. Het beveiligingsonderzoek mag worden uitgevoerd op een omgeving van Opdrachtnemer, mits de onderzochte installatie van de applicatiesoftware representatief is voor de Oplossing zoals deze bij Opdrachtgever wordt gebruikt. De infrastructuur van Opdrachtgever valt buiten de scope van het in E34 bedoelde jaarlijkse beveiligingsonderzoek. Het onderzoek is gericht op de applicatiesoftware van de Oplossing zelf.
242	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E38 — Functiescheidingsregels bij tijdelijke autorisaties**	Eis E38 bepaalt dat de binnen de Oplossing geconfigureerde functiescheidingsregels en conflicterende autorisaties ook bij tijdelijke toekenning van toepassing blijven. Kunt u bevestigen dat deze eis inhoudt dat eventueel geconfigureerde functiescheidingsregels bij tijdelijke autorisaties op dezelfde wijze worden toegepast als bij reguliere autorisaties, en niet dat de Oplossing een afzonderlijke module voor functiescheidingsanalyse dient te bevatten?	Ja. Eis E38 houdt in dat, voor zover binnen de Oplossing functiescheidingsregels of conflicterende autorisaties zijn geconfigureerd, deze bij tijdelijke autorisaties op dezelfde wijze van toepassing blijven als bij reguliere autorisaties. E38 vereist geen afzonderlijke module voor functiescheidingsanalyse.
243	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E38 — Functiescheidingsregels bij tijdelijke autorisaties**	Eis E38 bepaalt dat de binnen de Oplossing geconfigureerde functiescheidingsregels en conflicterende autorisaties ook bij tijdelijke toekenning van toepassing blijven. Kunt u bevestigen dat deze eis inhoudt dat eventueel geconfigureerde functiescheidingsregels bij tijdelijke autorisaties op dezelfde wijze worden toegepast als bij reguliere autorisaties, en niet dat de Oplossing een afzonderlijke module voor functiescheidingsanalyse dient te bevatten?	Zie het antwoord op vraag 242.
244	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise), eis E44 — Installatie- en hersteltest tijdens de implementatie**	Eis E44 bepaalt dat Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase aantoont dat de Oplossing op basis van de geleverde software en documentatie kan worden geïnstalleerd en hersteld binnen de infrastructuur van Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat deze test kan worden uitgevoerd in de niet-productieomgeving uit eis E50, en dat de beschikbaarheid van de benodigde infrastructuur en back-upvoorzieningen voor deze test onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever valt?	Ja. De in E44 bedoelde installatie- en hersteltest kan worden uitgevoerd in een geschikte niet-productieomgeving binnen de infrastructuur van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde infrastructuur en back-upvoorzieningen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de benodigde software, documentatie, procedures en het tijdig aangeven van de technische randvoorwaarden. De test wordt door Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij Opdrachtnemer indien nodig ondersteuning verleent.
245	**Bijlage 5 PvE&W (On-Premise) en Offerteleidraad, versies aangepast naar aanleiding van de 3e Nvl — Leesbaarheid gepubliceerde documenten**	In de gepubliceerde versies van Bijlage 5 (Programma van Eisen en Wensen, On-Premise, versie 2.1) en de Offerteleidraad, beide aangepast naar aanleiding van de 3e Nota van Inlichtingen, zijn op meerdere plaatsen restanten van wijzigingen zichtbaar waarbij oude en nieuwe tekst door elkaar staan, bijvoorbeeld 'Datum: 09-10-20268-10-2026', 'zie ook eis E53E53E54 en E61' (W9), 'Resources. Resourcesen' (E19) en 'Datum: 18-09-2026= 9-10-2026' en 'Status: Definitief V2.0= Aangepast nav 3e Nota van Inlichtingen'. Kunt u opgeschoonde versies van deze documenten publiceren en bevestigen welke tekst bindend is?	Opdrachtgever publiceert geen nieuwe versies van Bijlage 5 en de Offerteleidraad. De genoemde voorbeelden zijn redactionele restanten van het zichtbaar verwerken van wijzigingen. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen de wijzigingen ten opzichte van de bij de rectificatie gepubliceerde documenten zichtbaar en traceerbaar te houden en wil zo kort voor de sluitingsdatum geen nieuwe versies naast de bestaande laten ontstaan. Voor het lezen van deze documenten geldt: doorgehaalde tekst is vervallen en de daarvoor in de plaats opgenomen tekst is leidend. Dat geldt voor inhoudelijke wijzigingen en voor redactionele correcties. Concreet betekent dit voor de genoemde voorbeelden: de datum van Bijlage 5 is 09-10-2026, de verwijzing in W9 luidt ‘zie ook

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			eis E53 en E61', in E19 is 'Resources' bedoeld, en de status van de Offerteleidraad is 'Aangepast nav 3e Nota van Inlichtingen' met datum 9-10-2026. De laatst gepubliceerde versies van de aanbestedingsstukken, gelezen in samenhang met de Nota's van Inlichtingen, zijn bindend. De in deze Nota van Inlichtingen aangekondigde aangepaste versies van Bijlagen 6, 9, 12 en 13 worden wel gepubliceerd.
246	**Bijlage 12 Demonstratiescript §1.2, Bijlage 5 wens W4 onderdeel C en Bijlage 13 Functioneel Ontwerp — Consistentie**	In wens W4 onderdeel C is na de rectificatie bepaald dat technische nesting of overerving binnen het autorisatiemodel niet is vereist, mits hetzelfde functionele resultaat wordt bereikt. Het Demonstratiescript (§1.2, onderdeel W4 C) vraagt nog om te tonen 'hoe Autorisaties hiërarchisch of genest kunnen worden opgebouwd'. Daarnaast verwijst het Functioneel Ontwerp nog naar provisioning naar Microsoft Entra ID 'bij SaaS'. Kunt u bevestigen dat wens W4 onderdeel C leidend is voor de demonstratie, en dat de verwijzing naar een SaaS-levering in het Functioneel Ontwerp is komen te vervallen?	Ja. Voor de demonstratie van W4 onderdeel C is de functionele uitkomst zoals beschreven in W4 C leidend. Technische nesting of overerving is niet vereist, mits hetzelfde functionele resultaat en beheerresultaat worden gerealiseerd. Dit is ook bevestigd in het antwoord op vraag 8 van de 1e Nota van Inlichtingen. De verwijzing naar SaaS in het Functioneel Ontwerp is komen te vervallen als gevolg van de rectificatie naar uitsluitend On-premise. Opdrachtgever zal zowel het Demonstratiescript als het Functioneel Ontwerp aangepast publiceren, zodat deze op deze punten in overeenstemming zijn met W4 onderdeel C en de rectificatie.
247	**Kerncompetentie 1 - Referentieperiode bij aanvullende implementatiefasen**	In paragraaf 4.2.2 van de Offerteleidraad en antwoord 15 van de eerste Nota van Inlichtingen is bepaald dat de implementatie van de aangeboden oplossing binnen drie jaar vóór de sluitingsdatum van de inschrijving succesvol moet zijn afgerond en dat de oplossing minimaal zes maanden productief in gebruik moet zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook een doorlopende referentieopdracht kwalificeert waarbij de oorspronkelijke IAM-implementatie vóór deze referentieperiode is afgerond, maar binnen de referentieperiode een substantiële aanvullende implementatiefase succesvol is opgeleverd en in productie is genomen? Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aansluiten van een nieuw organisatieonderdeel met eigen medewerkers en aanvullende identiteits- en autorisatieprocessen op een reeds operationele IAM-oplossing. Uitgangspunt is dat de referentieopdracht als geheel voldoet aan Kerncompetentie 1, waaronder minimaal 1.000 medewerkeridentiteiten, lifecyclemanagement, autorisatiebeheer op basis van rollen en HR-attributen, SSO en on-premise exploitatie. Kan Opdrachtgever tevens bevestigen of in dat geval de opleverdatum van de aanvullende implementatiefase als afrondingsdatum op Bijlage 4, het Referentieformulier, mag worden vermeld?	Ja. Een doorlopende referentieopdracht kan kwalificeren indien binnen de referentieperiode van paragraaf 4.2.2 een substantiële aanvullende implementatiefase succesvol is afgerond en in productie is genomen, ook als de oorspronkelijke implementatie van het IAM-systeem vóór die periode plaatsvond. Van een substantiële aanvullende implementatiefase is sprake bij een samenhangend project waarin ten minste één van de volgende onderdelen is gerealiseerd en in productie genomen: het aansluiten van een nieuw organisatieonderdeel of een nieuwe gebruikersgroep, inclusief de inrichting van identiteiten, autorisaties en bijbehorende processen; het realiseren van nieuwe bron- of doelapplicatiekoppelingen in samenhang met de inrichting van identiteits- en autorisatieprocessen; of een wezenlijke uitbreiding van de IAM-functionaliteit of van de lifecycleprocessen (instroom, doorstroom, uitstroom). Regulier onderhoud, beheer, updates, versie-upgrades, een technische migratie zonder functionele uitbreiding en beperkte wijzigingen vallen hier niet onder. De referentieopdracht moet als geheel voldoen aan Kerncompetentie 1, waaronder een On-premise Oplossing voor minimaal 1.000 identiteiten met de in paragraaf 4.2.2 genoemde functionaliteiten. Als afrondingsdatum op Bijlage 4 mag de datum worden vermeld waarop de aanvullende implementatiefase succesvol is afgerond en in productie is genomen. Overeenkomstig antwoord 15 van de 1e Nota van Inlichtingen mag die datum niet langer dan drie jaar vóór de sluitingsdatum van de Inschrijving liggen en moet de aldus geïmplementeerde uitbreiding minimaal zes maanden productief in gebruik zijn. Inschrijver beschrijft in dat geval op Bijlage 4, in het veld voor de omschrijving van de referentieopdracht, de aanvullende implementatiefase afzonderlijk: de scope, de aantallen betrokken identiteiten en koppelingen, de start- en opleverdatum en de datum van ingebruikname. Opdrachtgever kan de referentie, inclusief deze fase, bij de opdrachtgever van de referentieopdracht verifiëren.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
248	**E45 - Gelijkwaardige fysieke authenticatiemiddel en voor noodtoegang**	Eis E45 bepaalt dat de noodtoegangsvoorziening phishing-resistente authenticatie ondersteunt met een fysiek, door Opdrachtgever beheerd authenticatiemiddel, zoals een FIDO2-securitykey, zonder noodzakelijke afhankelijkheid van een externe identity- of clouddienst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook een lokaal gevalideerde, certificaatgebaseerde authenticatieoplossing met een fysiek authenticatiemiddel, zoals een smartcard, aan E45 voldoet, mits deze aantoonbaar phishing-resistent is, onafhankelijk functioneert van de reguliere authenticatievoorziening en aan alle overige voorwaarden van E45 voldoet?	Nee, niet als enige variant. Eis E45 noemt een FIDO2-securitykey als voorbeeld van een fysiek, door Opdrachtgever beheerd authenticatiemiddel. Zoals in het antwoord op vraag 225 van de 3e Nota van Inlichtingen is aangegeven, verstrekt en beheert Opdrachtgever de break-glass-account(s) en het bijbehorende authenticatiemiddel, en gebruikt Opdrachtgever daarvoor FIDO2-securitykeys. De Oplossing dient het gebruik van een FIDO2-securitykey voor de noodtoegangsvoorziening daarom in ieder geval te ondersteunen. Een Oplossing die uitsluitend certificaatgebaseerde authenticatie met een smartcard ondersteunt, sluit niet aan op het door Opdrachtgever beheerde middel en voldoet daarmee niet aan E45. Ondersteuning van een smartcard naast FIDO2 is toegestaan. Ter verduidelijking: de break-glass-account is bedoeld voor de beheerders van Opdrachtgever en niet voor toegang door Opdrachtnemer.
249	**E42/E59 - Incidentherstel bij beperkte leverancierstoegang**	E42 bepaalt dat Opdrachtnemer uitsluitend na expliciete toestemming en onder toezicht van Opdrachtgever toegang krijgt tot de omgeving. E59 verlangt voor P1-incidenten een initiële reactietijd van maximaal één uur en een streven naar een werkbare oplossing binnen acht uur. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de initiële reactietijd aanvangt bij ontvangst van de incidentmelding en dat bij de beoordeling van de hersteltermijn rekening wordt gehouden met aantoonbare vertraging die uitsluitend ontstaat doordat Opdrachtgever de voor het herstel noodzakelijke toegang nog niet beschikbaar heeft gesteld? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de verplichtingen tot tijdige opvolging, analyse en escalatie gedurende deze periode onverminderd van toepassing blijven?	Ja. De initiële reactietijd van 1 uur vangt aan op het moment waarop Opdrachtgever het P1-incident meldt aan Opdrachtnemer (zie ook het antwoord op vraag 234). Voor de periode waarin Opdrachtnemer aantoonbaar wacht op noodzakelijke toegang, zie het antwoord op vraag 233. Aanvullend bevestigt Opdrachtgever dat de verplichtingen van Opdrachtnemer tot tijdige opvolging, analyse en escalatie van het P1-incident gedurende de periode waarin aantoonbaar wordt gewacht op noodzakelijke toegang onverminderd van toepassing blijven, voor zover deze werkzaamheden zonder die toegang kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient de beschikbare informatie te blijven analyseren, waar nodig te escaleren en alle redelijkerwijs mogelijke voorbereidende en herstelgerichte werkzaamheden voort te zetten. Zodra de noodzakelijke toegang door Opdrachtgever beschikbaar is gesteld, dient Opdrachtnemer de werkzaamheden zonder onnodige vertraging voort te zetten.
250	**Gebruiksrechten IAM-oplossing ten behoeve van Partnerorganisaties**	De aanbestedingsstukken voorzien in het gebruik van de IAM-oplossing voor het beheren van identiteiten en autorisaties van gemeente Zaanstad en de aangesloten Partnerorganisaties, terwijl gemeente Zaanstad als contractpartij optreedt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van de Oplossing ten behoeve van de in de aanbestedingsstukken genoemde Partnerorganisaties binnen het overeengekomen gebruiksrecht valt en niet wordt aangemerkt als het verstrekken van afzonderlijke sublicenties in de zin van artikel 21.3 GIBIT 2025? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de Partnerorganisaties aan de Overeenkomst geen zelfstandige contractuele aanspraken jegens Opdrachtnemer kunnen ontlenen en dat eventuele uitbreiding van het gebruik buiten de overeengekomen scope en licentiebandbreedte overeenkomstig de toepasselijke wijzigings- en vergoedingsbepalingen wordt behandeld?	Ja. Het gebruik van de Oplossing voor het beheren van Identiteiten en Autorisaties van de in de aanbestedingsstukken genoemde Partnerorganisaties valt binnen het overeengekomen gebruik. Dit geldt ook voor het gebruik van de Oplossing door medewerkers van Partnerorganisaties, bijvoorbeeld voor de handmatige invoer van Identiteiten (wens W2). Dit wordt niet gezien als het verstrekken van afzonderlijke sublicenties als bedoeld in artikel 21.3 GIBIT 2025. Gemeente Zaanstad is de contractpartij van Opdrachtnemer. De Partnerorganisaties worden binnen de Oplossing beheerd en maken onderdeel uit van de beschreven scope. De Partnerorganisaties zijn zelf geen partij bij de Overeenkomst en hebben op basis daarvan geen zelfstandige contractuele rechten tegenover Opdrachtnemer. De afspraken met Opdrachtnemer lopen via gemeente Zaanstad. Voor de omvang van het gebruik gelden de uitgangspunten uit de aanbestedingsstukken, waaronder circa 3.000 actieve Identiteiten met een bandbreedte van circa ±20%. Deze bandbreedte houdt ook rekening met groei en krimp van de Partnerorganisaties. Als het gebruik structureel buiten de overeengekomen scope of bandbreedte komt, gelden de daarvoor opgenomen wijzigings- en prijsafspraken.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
251	**Afbakening Standaardprogrammatuur en Maatwerkprogrammatuur bij integraties**	Artikel 21 GIBIT 2025 maakt onderscheid tussen intellectuele eigendomsrechten op Standaardprogrammatuur en Maatwerkprogrammatuur. In eerdere Nota's van Inlichtingen heeft Opdrachtgever verduidelijkt dat de rechten op bestaande Standaardprogrammatuur in beginsel bij Leverancier of diens licentiegevers blijven. Kan Opdrachtgever verduidelijken op basis van welke criteria tijdens de implementatie ontwikkelde adapters, connectoren, integratiescripts en generiek herbruikbare softwarecomponenten worden aangemerkt als Maatwerkprogrammatuur? Kan Opdrachtgever bevestigen dat generiek toepasbare uitbreidingen van de standaardsoftware, die niet uitsluitend voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld en geen klantspecifieke bedrijfslogica bevatten, niet uitsluitend vanwege hun ontwikkeling tijdens deze opdracht als Maatwerkprogrammatuur worden beschouwd?	Bepalend is de definitie van artikel 1.31 GIBIT 2025. Van Maatwerkprogrammatuur is sprake wanneer programmatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever, in diens schriftelijke opdracht en voor diens kosten wordt ontwikkeld, of wanneer daarvoor de broncode van Standaardprogrammatuur wordt aangepast. Het moment van ontwikkeling (tijdens de implementatie) en de vraag of een component ook voor andere klanten bruikbaar is, zijn daarbij niet beslissend. Adapters, connectoren, integratiescripts en andere componenten die Opdrachtnemer op eigen initiatief en voor eigen rekening aan zijn Standaardprogrammatuur toevoegt en als onderdeel daarvan aan al zijn klanten beschikbaar stelt, zijn Standaardprogrammatuur, ook als zij voor het eerst in deze opdracht worden ingezet. Componenten die in schriftelijke opdracht en voor rekening van Opdrachtgever worden ontwikkeld, zijn Maatwerkprogrammatuur, waarop artikel 21.4 GIBIT 2025 van toepassing is. Zie voor aanpassingen in het kader van Innovatief Onderhoud artikel 21.4, laatste zin. Zoals in het antwoord op vraag 27 van de 1e Nota van Inlichtingen is aangegeven, gaat Opdrachtgever ervan uit dat binnen deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld en dat de gevraagde functionaliteit, inclusief de koppelingen, binnen de configuratiemogelijkheden van de Standaardprogrammatuur wordt gerealiseerd. Inschrijver geeft in het Plan van Aanpak aan indien hij hiervan wil afwijken.
252	**Risicoverdeling bij uitstel van beveiligingsupdates**	In antwoord 44 van de eerste Nota van Inlichtingen heeft Opdrachtgever bevestigd dat het in artikel 10.16 GIBIT 2025 opgenomen recht om een Update of Upgrade tijdelijk te weigeren van toepassing blijft. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij de beoordeling van een eventuele toerekenbare tekortkoming of aansprakelijkheid rekening wordt gehouden met beveiligingsrisico's die aantoonbaar rechtstreeks voortvloeien uit het door Opdrachtgever uitstellen of weigeren van een tijdig beschikbaar gestelde, noodzakelijke beveiligingsupdate? Wij doelen specifiek op situaties waarin Opdrachtnemer de risico's vooraf schriftelijk heeft gemeld, de noodzakelijke update beschikbaar heeft gesteld en passende mitigerende maatregelen heeft geadviseerd.	Ja. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met aantoonbare beveiligingsrisico's die rechtstreeks ontstaan doordat Opdrachtgever een noodzakelijke beveiligingsupdate tijdelijk uitstelt, mits Opdrachtnemer de update tijdig beschikbaar heeft gesteld, de risico's vooraf duidelijk en schriftelijk heeft gemeld en passende mitigerende maatregelen heeft geadviseerd. Uitstel is nadrukkelijk bedoeld als tijdelijke uitzonderingssituatie, bijvoorbeeld wanneer eerst een noodzakelijke aanpassing in een gekoppeld systeem moet plaatsvinden. Partijen stemmen in zo'n situatie af hoe de update zo snel mogelijk verantwoord kan worden uitgevoerd. Het uitgangspunt blijft dat de Oplossing actueel en veilig wordt gehouden.