

Nota van Inlichtingen 2

Cloudplatform-dienstverlening

Kenmerk: 2026/2606-SDJWMA

Let op: de gepubliceerde NVI 1 betrof een verduidelijking van de data voor het indienen van vragen voor de NVI's. Dit document zijn vragen en antwoorden NVI 2. Hierop volgt nog een vragen en antwoorderonde NVI 3 conform planning.

Er zijn door 14 Geïnteresseerden vragen gesteld.

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord:
Beschrijvend document				
1.		Markconsultatie	Wat hebben de 23 april 2026 op TenderNed gepubliceerde marktconsultatie (TN 0586665 - Cloudoplossing (Azure) en dienstverlening) en de onderhavige publicatie (TN 599692 - Cloudplatform-dienstverlening) met elkaar te maken? Het laatste bericht m.b.t. de marktconsultatie was dat er geen mondelinge toelichting op onze beantwoording nodig was. Bovendien dat, indien de aanbestedende dienst n.a.v. de marktconsultatie een (voor)aankondiging van een opdracht publiceert, wij daarvan automatisch bericht zouden ontvangen. Dat bericht hebben wij niet ontvangen. Ook hebben wij geen verslag van de marktconsultatie ontvangen, hetgeen ongebruikelijk is. Normaal gesproken zit dat verslag bij de publicatie van de volgende stap in de aanbestedingsprocedure. Kunt u hierover opheldering verschaffen?	Zoals aangegeven waren de antwoorden voor ons voldoende duidelijk. Alle antwoorden en de opmerkingen hebben wij verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Zowel in het Beschrijvend document als in het Programma van Eisen. Een verslag van de marktconsultatie treft u aan in de bijlagen bij deze Nvi 2.
2.	3	Inhoudsopgave	Kunt u aangeven welke bijlagennummering juist is voor de wachtkamerovereenkomst en de verwerkersovereenkomst? In het beschrijvend document staat Bijlage 3B als "Concept Wachtkamerovereenkomst" en Bijlage 3C als "Concept Verwerkersovereenkomst", terwijl de feitelijke pdf-bestanden juist andersom zijn benoemd.	De nummering in het Beschrijvend document is juist: Bijlage 3B is de Wachtkamerovereenkomst en Bijlage 3C is de Verwerkersovereenkomst. Excuses voor de gemaakte verwisseling. Dus: • Bijlage B Wachtkamerovereenkomst • Bijlage C Verwerkersovereenkomst

3.	3	Inhoudsopgave	Kunt u aangeven of Bijlage 13 formeel een Exit-plan of een Exit-procedure is? Het beschrijvend document noemt “Concept Exit-procedure”, terwijl de bijlage zelf “Concept Exit-plan” heet.	De benaming Exit-procedure dient u te lezen als Exit-plan. De juiste benaming zal aangepast worden voor de bijlage bij de Overeenkomst.
4.	3	Inhoudsopgave	Kunt u aangeven welke bijlagenummering voor de ARBIT-2022 geldt in de conceptovereenkomst? In art. 1.2 van de overeenkomst staat ARBIT-2022 als Bijlage 1, terwijl het beschrijvend document ARBIT-2022 als Bijlage 4 aanwijst.	Klopt, de overeenkomst kent een eigen bijlage nummering, i.v.m. de juridische rangorde die van toepassing is, vandaar.
5.		§2 Onderwerp en achtergrond	Wat is het huidige aantal fte (KB-intern en externe partij samen) dat structureel op het cloudplatformteam werkzaam is? Dit dient ter onderbouwing van de capaciteitsplanning binnen de vaste bezetting van 2.080 uur/jaar (Prijzenblad, onderdeel B1).	De KB levert binnen het geïntegreerde team onder meer de Product Owner, eigen Cloud Platform Engineers, architectuur, security, TISO, servicemanagement en contractmanagement. Opdrachtnemer levert minimaal de structurele Cloud Platform Engineer, buiten-kantoortijden ondersteuning, service delivery-coördinatie en aanvullende specialistische expertise voor zover overeengekomen. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 2.1 en 2.2. De huidige bezetting (FTE) tijdens kantoortijden is als volgt: Vanuit de KB: • 2,0 Platform engineer • 1,0 Product Owner • 0,4 Solution/cloud architect • bijkomende rollen vanuit de KB zoals onder meer enterprise architectuur, security, TISO. Vanuit de Opdrachtnemer: • 0,5 Platform engineer De door Opdrachtnemer te leveren vaste capaciteit is minimaal 1 FTE als aanvulling op het geïntegreerde cloudplatformteam; daarnaast organiseert Opdrachtnemer de buiten-kantoortijden ondersteuning en specialistische inzet conform de aanbestedingsstukken. Zie Beschrijvend document, paragrafen 2.3.2 en 2.5, en PvE GOV-01, PER-08 en BKO-01.
6.			De uitvraag combineert kenmerken van een resultaatgerichte managed service (SLA, KPI's, exitplan)	De KB onderscheidt binnen deze opdracht twee verschillende vormen van dienstverlening.

			met kenmerken die typisch zijn voor detachering (integratie in KB-team, KB-tooling, on-site aanwezigheid, regie bij KB). Hoe kwalificeert de KB de aard van deze opdracht: is dit een resultaatgerichte dienstverlening waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitkomst, of een inspanningsverplichting waarbij de KB dagelijks werkinstructies geeft aan de door opdrachtnemer geleverde medewerker(s)?	De reguliere dienstverlening gedurende kantoortijden vindt plaats binnen één geïntegreerd Cloud Platform Team, waarin medewerkers van de KB en Opdrachtnemer (minimaal 1 FTE aanvulling op het platformteam) gezamenlijk samenwerken. Binnen het geïntegreerde team voert de KB de regie op onder andere prioritering, roadmap, architectuur, governance en besluitvorming. De dagelijkse werkzaamheden worden gezamenlijk uitgevoerd, waarbij de Opdrachtnemer waar nodig, naast de 1 FTE teamondersteuning in de vorm van een platform engineer, waar nodig ook specialistische kennis, capaciteit en expertise levert zie voor meer informatie ook antwoord op vraag 5. De opgenomen SLA's, KPI's, het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en het exitplan zijn bedoeld om de kwaliteit, continuïteit, transparantie en overdraagbaarheid van de dienstverlening te borgen. De Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor het zorgvuldig en professioneel uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden binnen de afgesproken kaders. De verantwoordelijkheid voor de regie, de strategische keuzes en de gezamenlijke resultaten van het platform blijft bij de KB als opdrachtgever. De dienstverlening tijdens kantoortijden heeft daarom het karakter van een inspanningsverplichting. De ondersteuning buiten kantoortijden betreft een afzonderlijk afgebakend onderdeel van de dienstverlening. Hiervoor gelden vooraf overeengekomen afspraken over bereikbaarheid, responstijden, incidentafhandeling en mandatering. Voor deze dienstverlening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het leveren van de overeengekomen service conform de SLA en de daarbij behorende afspraken. Dit onderdeel heeft daarmee het karakter van een resultaatverplichting. De omvang van de buiten-kantoortijden ondersteuning wordt bepaald door de gepubliceerde servicevensters, activiteitenmatrix, prioriteiten,
--	--	--	---	---

				mandaatmatrix en servicelevels. Opdrachtnemer bepaalt zelf de benodigde bezetting en achtervang en moet aantonen dat deze duurzaam en continuïteitsbestendig is. Zie PvE PER-10 en BKO-01 tot en met BKO-04. De combinatie van beide dienstverleningsvormen sluit aan bij de doelstelling van de KB om enerzijds een geïntegreerd samenwerkingsmodel te realiseren en anderzijds de continuïteit van de dienstverlening buiten kantooortijden contractueel te borgen. De opdracht kent een gecombineerd dienstverleningsmodel. Tijdens kantooortijden levert Opdrachtnemer structurele capaciteit binnen het geïntegreerde cloudplatformteam. De KB voert regie op onder meer prioritering, backlog, architectuurkaders, governance, risicoacceptatie en acceptatie. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de aansturing van zijn eigen personeel en voor een deskundige en zorgvuldige uitvoering van de aan hem toegewezen werkzaamheden. Het leveren, beschikbaar houden en tijdig vervangen van een teamlid dat voldoet aan het overeengekomen profiel en de inzetafspraken is een resultaatsverplichting. De inhoudelijke bijdrage van het teamlid aan backlog-items, sprintdoelen, service requests, verbetermaatregelen en doorontwikkeling is een inspanningsverplichting, tenzij een concrete deliverable uitdrukkelijk als resultaatsverplichting is opgedragen. Voor concreet vastgelegde prestatienormen buiten kantooortijden gelden resultaatsverplichtingen. Dit onderscheid is opgenomen in Bijlage 11, de concept-SLA die tijdens de aanbestedingsfase als referentiekader geldt. De definitieve SLA wordt uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld.
7.		Algemeen	Hoe wordt de scheiding tussen governance (bij KB) en operationele uitvoering (leverancier) concreet bewaakt? In	Zie antwoord op vraag 6.

			meerdere documenten wordt gesteld dat KB de regie houdt, maar de leverancier is integraal onderdeel van het team — dit kan leiden tot rolvermenging	
8.	Nvt	Nvt	Algemene vraag. Kan de KB bevestigen dat inschrijvers binnen de gestelde kaders een alternatief operating model mogen aanbieden, mits dit aantoonbaar aansluit op de doelstellingen rond interne regie, eigenaarschap, leveranciersafhankelijkheid, transparantie, kennisborging en continuïteit, en minimaal gelijkwaardig is aan het beschreven geïntegreerde cloudplatformteammodel?	De KB vraagt expliciet om een geïntegreerd Cloud Platform Team zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Gelijkwaardige invulling binnen deze uitgangspunten is toegestaan, maar een fundamenteel afwijkend operating model past niet binnen de uitvraag.
9.			Hoe verhoudt de verplichting om volledig aan te sluiten op de KB-werkwijzen zich tot de eis dat opdrachtnemer beschikt over een onafhankelijke kwaliteitsborging en eigen best practices?	Deze eisen zijn aanvullend. Opdrachtnemer gebruikt zijn eigen kwaliteitsmanagementsysteem, onafhankelijke kwaliteitsborging en best practices om de kwaliteit van zijn dienstverlening te beheersen. Bij de uitvoering voor de KB sluit Opdrachtnemer aan op de door de KB voorgeschreven processen, tooling, governance en kwaliteitscriteria. Eigen best practices mogen de KB-kaders aanvullen, maar niet zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de KB wijzigen of omzeilen. Zie PvE GOV-04, ARBIT-2022, artikel 5, en Bijlage 12, DAP, paragraaf 1.3.
10.		Bezetting 17x7 dienstverlening	Kunt u verduidelijken of de 17x7 dienstverlening volledig door Opdrachtnemer wordt geleverd of dat sprake is van een gezamenlijke bezetting vanuit het geïntegreerde cloudplatformteam van Opdrachtgever en Opdrachtnemer?	Zie ook antwoord op vraag 6. Als operationele verlenging van het geïntegreerde Cloud Platform Team wordt de buiten-kantoortijden bezetting en achtervang volledig door Opdrachtnemer georganiseerd. De KB maakt geen structureel onderdeel uit van de consignatie- of achtervangbezetting, maar is via de contact- en escalatiematrix bereikbaar voor besluiten, risicoacceptatie en handelingen buiten het mandaat van Opdrachtnemer. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2, 12.1 en 19.1.
11.		Scope dienstverlening	SCO-01:Opdrachtnemer en opdrachtgever vormen een geïntegreerd cloudplatformteam. wordt voorzien dat 17x7-achtervang ingevuld door beide partijen, of enkel de opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 10.

12.		Raming	Kunt u bevestigen dat de genoemde jaarlijkse waarde van €750.000 uitsluitend een indicatieve raming betreft en geen maximale opdrachtwaarde of plafondbedrag vormt?	Ja. De genoemde waarde betreft een raming en vormt geen plafondbedrag of gegarandeerde opdrachtwaarde. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend. Het is een indicatie.
13.	7	1.2 Aanbestedingsprocedure	Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden, waarbij is toegezegd dat een geanonimiseerd verslag van de bevindingen als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten zou worden gevoegd. Is dit verslag beschikbaar, en zo ja, kan dit alsnog worden gepubliceerd?	Verslag is als bijlage aan deze Nota toegevoegd.
14.	8	2.2	Welke concrete KPI's gelden voor kennisoverdracht, innovatie en teamintegratie? Deze doelstellingen zijn benoemd maar niet eenduidig meetbaar gemaakt	De concept-SLA onderscheidt individuele KPI's en teambrede stuurindicatoren. Voor kennisoverdracht en teamintegratie worden onder meer inzet, aanwezigheid, tijdige vervanging, overdracht bij personeelsswissel, documentatie, gebruik van tooling en bijdrage aan kennisborging gemeten. Innovatie en DevOps-flow worden primair via de gezamenlijke backlog en teambrede stuurindicatoren gevolgd en zijn niet automatisch individuele resultaatsverplichtingen. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2. en 3.4. KPI's voor overeengekomen capaciteit, beschikbaarheid, tijdige vervanging, bereikbaarheid, responstijden, hersteldoelstellingen, alertopvolging, rapportage en overdracht vallen binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor zover zij betrekking hebben op zijn scope en mandaat. Teambrede flow- en platformindicatoren zijn gezamenlijke stuurinformatie en worden niet automatisch individueel toegerekend. Eventuele contractuele sancties richten zich op Opdrachtnemer als contractspartij en alleen op concrete, aan hem toe te rekenen verplichtingen. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2 en 3.4. De, in paragraaf 3.4 van de concept-SLA, opgenomen KPI's en stuurindicatoren gelden in de aanbestedingsfase als referentiekader. De definitieve KPI's, definities,

				meetmethoden, normen, rapportagefrequentie en rapportageafspraken worden vastgesteld in de definitieve SLA en DAP na definitieve gunning, met inachtneming van het Programma van Eisen en de door de KB geaccepteerde inschrijving.
15.	8	2.2	In hoeverre verwacht KB dat de leverancier proactief technologische standaarden wijzigt (bijv. nieuwe Azure services) versus volgt wat reeds is vastgesteld?	Opdrachtnemer wordt geacht proactief ontwikkelingen, risico's, deprecaties, best practices en verbetermogelijkheden te signaleren en hierover te adviseren. Technologische standaarden, architectuurkeuzes, prioritering en risicoacceptatie worden echter door de KB vastgesteld. Opdrachtnemer wijzigt deze niet zelfstandig. Zie PvE GOV-05, OPS-08 en OPS-09 en Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1.
16.	8	2.2	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige inrichting van het Azure Governance Framework? Waaronder: • Aantal Azure Policies; • Gebruik van Azure Landing Zones; • Gebruik van Infrastructure as Code; • Gebruikte repository- en deployment tooling; Compliance-eisen waaraan het platform momenteel voldoet?	Deze informatie wordt gedeeld na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring gedeeld. Zie ook antwoord vraag 27.
17.		2.2 doelstellingen	Geeft u aub 5 voorbeelden van wat u ziet als 'specialistische kennis'. Aan welke specialistische kennis heeft u primair behoefte?	Met specialistische kennis bedoelt de KB diepgaande expertise die niet continu benodigd is, maar die waar nodig kan worden ingezet ter ondersteuning van het geïntegreerde Cloud Platform Team. De KB verwacht niet dat al deze kennis permanent aanwezig is binnen de vaste bezetting. De primaire behoefte betreft een senior Cloud Platform Engineer die integraal onderdeel uitmaakt van het Cloud Platform Team en, waar nodig, specialistische kennis uit de eigen organisatie van de Opdrachtnemer kan betrekken. Hierdoor wordt continuïteit geborgd zonder dat alle specialistische expertise structureel hoeft te worden ingezet. De KB verneemt graag van inschrijver welke specialistische kennis aangeboden kan worden.

18.		2.2 doelstellingen	Wat is op hoofdlijnen de status van de genoemde doelstellingen? Waar liggen momenteel met name de uitdagingen? (De huidige partner heeft hier inzicht in en daarom is het belangrijk om dit beeld ook duidelijk mee te geven aan de andere inschrijvers. De open vragen kunnen met dit inzicht scherper worden beantwoord.)	Deze wordt verstrekt na het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaring (zie bijlage bij deze nvi 2). Na het ondertekenen wordt deze data gedeeld
19.	9	1.3	U noemt hier één Cloud Platform Engineer. Mag deze FTE uit continuïteitsoogpunt worden verdeeld over meerdere personen (bijv. 2 x 0,5 FTE)?	De KB vraagt één structureel beschikbare senior Cloud Platform Engineer als aanvulling op het platform team tijdens de werkzaamheden tijdens kantoor tijden. Invulling door meerdere personen (maar idealiter niet meer dan 2) is toegestaan, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de eisen rondom continuïteit, kennisborging, senioriteit en teamintegratie. Overdracht van informatie kost namelijk ook FTE.
20.		2.1 Aanleiding	Met wie heeft u momenteel een overeenkomst voor de cloudoplossing? Bedoelt u hier met 'cloudoplossing' hetzelfde als Cloudplatform?	De naam van de huidige Opdrachtnemer is voor de uitvoering van deze aanbesteding niet bepalend. Echter, de huidige Opdrachtnemer is Sopra Steria Group. De beschikbare kennis, documentatie, repositories, monitoring, runbooks, open werkzaamheden en overige overdrachtsobjecten worden tijdens de implementatie geïnt inventariseerd en beschikbaar gesteld voor zover dit uit de bestaande overeenkomst en exitafspraken volgt. Zie PvE TRANS-01 tot en met TRANS-06. Met 'cloudoplossing' wordt in deze context het Azure Cloudplatform bedoeld zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten. Hieronder vallen de cloudplatformdienstverlening en de bijbehorende platformcomponenten die binnen de scope van deze aanbesteding vallen.
21.	9/46	§2.2 Doelstellingen "Versterken van interne regie"	Welke rollen vervult de KB zelf binnen het cloudplatformteam, en op welke onderdelen wenst de KB ondersteuning van een derde partij?	Zie antwoord bij vraag 6.

22.	9/46	§2.2 Doelstellingen"Realiseren van een geïntegreerd cloudplatformteam"	Betreft de gewenste samenstelling externe medewerkers vanuit Opdrachtnemer, of externe medewerkers vanuit een derde partij (niet zijnde Opdrachtnemer)?	De Opdrachtnemer.
23.	9/46	§2.2 Doelstellingen"Verbeteren van developer experience"	Welke developertools worden op dit moment gebruikt, of is sprake van een strikte productkeuze?	Zie ook antwoord vraag 27.
24.	9/46	§2.2 Doelstellingen"Realiseren van een geïntegreerd cloudplatformteam"	Hoeveel FTE/rollen zijn op dit moment reeds actief in het cloudplatformteam (KB-medewerkers plus huidige inhuur), en hoeveel deelnemers aan dagelijkse stand-ups is realistisch te verwachten?	Zie antwoord bij vraag 5.
25.	8 t/m 12	2.2 en 2.3	Kunt u verduidelijken en toelichten welke KPI's volledig binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen en welke KPI's als gezamenlijke verantwoordelijkheid van het geïntegreerde cloudplatformteam worden beschouwd? En zijn de sancties vanwege het niet behalen van de KPI's dan voor de ingezette professional of voor Opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 14.
26.	9	2.2	Hoe wordt innovatie beoordeeld en welke concrete deliverables worden verwacht? Innovatie is doelstelling maar niet concreet uitgewerkt	Innovatie wordt beoordeeld op de mate waarin deze aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen van de KB, zoals beschreven in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan het voorkomen van technische schuld, het toepassen van bewezen best practices, verdere standaardisatie en automatisering, kostenoptimalisatie (FinOps), verbeteringen op het gebied van security, beheerbaarheid en developer experience. De KB verwacht geen vooraf gedefinieerde innovatie-deliverables, maar een proactieve bijdrage aan de continue verbetering van het cloudplatform.
27.	9-12 §2.3	Beschrijvend document	Kunt u een integraal overzicht verstrekken van de huidige omvang en samenstelling van het Azure-platform, waaronder ten minste het aantal tenants, management groups, subscriptions, resource groups, platform- en application landing zones, Azure-resources, DevOps-/applicatieteams, gebruikers en de platformdiensten die	Een integraal overzicht wordt verstrekt na het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring. Zie bijlage bij deze NvI 2,

			binnen scope vallen (zoals networking, Application Gateway, API Management, Kubernetes, Key Vault, DNS, monitoring, back-up en certificaatbeheer), inclusief de verwachte jaarlijkse groei en mutaties?	
28.		2.3 Opdrachtoomschrijving	Dit is een opsomming van taken/expertise van het gezamenlijke cloudplatformteam onder leiding en toezicht van KB. Klopt dat?	De opsomming beschrijft de scope en werkzaamheden van het geïntegreerde cloudplatformteam. Wijzigingen gedurende de looptijd kunnen alleen binnen de overeengekomen scope en via de formele wijzigingsprocedure plaatsvinden; de lijst kan niet eenzijdig en onbeperkt worden uitgebreid. Zie PvE SCO-01 tot en met SCO-03 en SM-04.
29.	9	2.3	Welke volwassenheid heeft KB momenteel op het gebied van FinOps en welke verbeterdoelstellingen wil zij gedurende de contractperiode realiseren?	Zie antwoord vraag 27.
30.	9	2.3	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke minimale inzet in FTE zij verwacht voor de reguliere dienstverlening gedurende kantooruren?	Zie antwoord op vraag 5.
31.	9	2.3	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige Azure-verbruikskosten en de verwachtingen met betrekking tot FinOps dienstverlening gedurende de contractperiode?	Zie antwoord 27.
32.	9	2.3	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige mate van documentatie, automatisering en Infrastructure as Code binnen het Azure-platform?	Deze wordt voor aanvang van de opdracht getoetst door de KB en zo nodig up-to-date gebracht.
33.	9	§2.3 Opdrachtomschrijving	§2.3 geeft aan dat de dienstverlening wordt uitgevoerd binnen een geïntegreerd cloudplatformteam bestaande uit medewerkers van de KB en medewerkers van de Opdrachtnemer. In hoeverre geldt dit ook voor de ondersteuning buiten kantooruren? Gaan medewerkers van de Opdrachtnemer meewerken met medewerkers van de KB in een poule voor ondersteuning buiten kantooruren?	Zie antwoord op vraag 10.
34.	9	§2.3	De opdracht vereist dat Opdrachtnemer werkt 'in de door de KB aangewezen of goedgekeurde tooling' voor onder meer Infrastructure as Code, CI/CD, secrets management, monitoring en documentatie (o.a. eis GOV-07, OPS-04, OPS-05). Welke tools en platforms worden hiervoor momenteel gebruikt, bijvoorbeeld het IaC-raamwerk, het	Deze wordt verstrekt na het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring (zie bijlage) na het ondertekenen wordt deze data gedeeld. Zie vraag 27.

			CI/CD-platform, het ITSM/ticketingsysteem, de monitoring-oplossing en de secrets management-oplossing? Dit inzicht is nodig om de aansluiting van de aangeboden expertise op de bestaande tooling te kunnen onderbouwen.	
35.	9	2.3	Hoe is het Cloud (Platform) team van KB samengesteld? En op basis van welke rationale is de omvang van de dienstverlening vastgesteld?	Zie antwoord vraag 5.
36.	9	2.3	Kunt u verduidelijken welke onderdelen van de dienstverlening door opdrachtgever worden beschouwd als resultaatverplichting en welke als inspanningsverplichting, en bent u bereid deze expliciet vast te leggen in de definitieve SLA en/of DAP?	Ja. In Bijlage 11, de concept-SLA die als referentiekader bij de aanbestedingsstukken is verstrekt, is dit onderscheid expliciet opgenomen. Voor de teaminzet zijn het overeengekomen profiel, de beschikbaarheid, de capaciteit en tijdige vervanging resultaatsverplichtingen. De inhoudelijke bijdrage aan de gezamenlijke backlog is in beginsel een inspanningsverplichting. Buiten kantoortijden zijn concreet vastgelegde normen voor bereikbaarheid, responstijd, herstel, escalatie, rapportage en overdracht resultaatsverplichtingen. De definitieve SLA wordt uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld, met inachtneming van het Programma van Eisen en de door de KB geaccepteerde inschrijving. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 1.1 en 1.5.2.
37.	p.10	§2.3.2 bullet "gedeelde tooling, repositories en werkwijzen"	De KB geeft aan dat gewerkt wordt met gedeelde tooling, repositories en werkwijzen van de KB. Kan de KB specificeren welke tooling nu wordt gebruikt (Azure DevOps, GitHub, ServiceNow, Jira, monitoringtools etc.)?	Zie antwoord vraag 27.
38.	p.10	§2.3 Opdrachtoomschrijving	De KB beschrijft de dienstverlening nadrukkelijk als géén traditionele managed service, terwijl tegelijkertijd SLA-, KPI-, rapportage-, continuïteits- en 17x7-verplichtingen worden gevraagd. Kan de KB verduidelijken hoe zij de gewenste balans ziet tussen regievoering door KB enerzijds en resultaatverantwoordelijkheid van de opdrachtnemer anderzijds?	Zie antwoord vraag 6.
39.	10-11	2.3.1-2.3.2	Kan de KB aangeven welke externe leveranciers momenteel betrokken zijn bij de cloudplatformdienstverlening en op	Zie antwoord vraag 20.

			welke onderdelen samenwerking met de opdrachtnemer wordt verwacht?	
40.	9	§2.3.1	Paragraaf 2.3.1 en eis GOV-01 beschrijven het uitgangspunt van één geïntegreerd cloudplatformteam, maar de huidige omvang en samenstelling van het interne cloudplatformteam van de KB (aantal FTE, rollen/funcities zoals Product Owner en architecten, en de verhouding tussen interne medewerkers en de huidige externe leverancier) worden nergens toegelicht. Kan de KB dit inzicht geven, zodat Inschrijver de aansluiting van de gevraagde inzet op het bestaande team kan onderbouwen in de beantwoording van gunningscriteria G1.1 en G1.2?	Zie antwoord vraag 5.
41.	p.10	§ 2.3.1	Hoeveel Azure-tenants, subscriptions en resource groups zijn er momenteel in scope voor deze opdracht? Kunt u een indicatief beeld geven van de omvang van het Azure-cloudplatform (bijv. aantal workloads, Azure-abonnementen en teams)?	Zie antwoord vraag 27.
42.	10	2.3.1	Kunt u een overzicht geven van de werkzaamheden die de huidige leverancier uitvoert?	De KB verstrekt geen overzicht van de werkzaamheden die door de huidige Opdrachtnemer worden uitgevoerd, noch de huidige exit-inventaris. De scope, inrichting en werkwijze van de huidige dienstverlening komen niet overeen met de opdracht die in deze aanbesteding wordt uitgevraagd. De KB heeft de werkwijze en inrichting van de cloudplatformdienstverlening de afgelopen periode ingrijpend gewijzigd en werkt toe naar een geïntegreerd Cloud Platform Team onder regie van de KB. Om die reden biedt een overzicht van de huidige werkzaamheden geen representatief beeld van de gevraagde dienstverlening. Inschrijvers dienen uit te gaan van de scope en eisen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. De nieuwe dienstverlening moet voldoen aan de gepubliceerde eisen voor de structurele teaminzet, specialistische inzet op afroep en buiten-kantoortijden ondersteuning. De relevante overdrachtsinformatie wordt tijdens de implementatie beschikbaar gesteld.

43.	p.10	§ 2.3.1	Hoeveel applicatieteams of -workloads consumeren momenteel het Azure-cloudplatform? Kunt u een indicatieve omvang geven van het platform (bijv. aantal subscriptions, actieve workloads, gemiddeld maandelijks Azure-verbruik in €)?	Zie antwoord vraag 27.
44.	p.10	§ 2.3.1	Hoe ver is de implementatie van de hub-spoke architectuur en het Azure Landing Zone-model gevorderd? Zijn er applicatie landing zones al volledig ingericht via IaC, of zijn er nog handmatige configuraties of technische schuld aanwezig?	Dit is volledig middels IaC ingericht.
45.	p.10	§ 2.3.1	Welke gedeelde platformdiensten zijn momenteel operationeel in de hub, zoals Application Gateway, Azure Firewall, API Management, gedeeld containerplatform (AKS), DNS-zones of andere centrale diensten? Welke zijn gepland maar nog niet gerealiseerd?	Zie antwoord vraag 27.
46.	p.10	§ 2.3.1	De SIEM- en SOC-dienstverlening valt expliciet buiten scope. Via welk mechanisme worden logs en security-events vanuit het Azure-platform aangeleverd aan de SIEM/SOC? Welke integratievereisten gelden voor de opdrachtnemer bij het aansluiten van de Azure-omgeving op de KB-SIEM?	De SIEM- en SOC-dienstverlening vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De KB beschikt reeds over een SIEM/SOC-voorziening die verantwoordelijk is voor het monitoren en beoordelen van securitymeldingen binnen haar eigen scope. Vanuit het Azure-platform worden logging- en securitygegevens beschikbaar gesteld aan de bestaande SIEM/SOC-voorziening via de daarvoor ingerichte Azure-monitoringvoorzieningen, waaronder Azure Diagnostic Settings, Azure Monitor Agents en Data Collection Rules. Indien de SIEM/SOC-partij buiten kantoor tijden een Azure-gerelateerd beveiligingsincident constateert dat binnen de scope van deze aanbesteding valt, kan zij dit conform de afgesproken escalatieprocedure melden bij de ondersteuning buiten kantoor tijden van Opdrachtnemer. De KB ondersteunt de benodigde logging en detectiegegevens vanuit het Azure-platform en is verantwoordelijk voor analyse, containment en herstel binnen de cloudplatformscope en de overeengekomen mandaten. Bevindingen en uitgevoerde acties worden geregistreerd en overgedragen aan het geïntegreerde Cloud Platform Team. De nadere ketenafspraken,

				escalatieprocedures, contactmatrix en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Zie hiervoor tevens PvE SC-05 en Bijlage 12 (DAP), hoofdstukken 7, 12, 13 en 16.
47.	10	2.3.1 Huidige situatie	Kan de KB een indicatie geven van de huidige omvang van de Azure-omgeving, waaronder het aantal tenants, subscriptions, management groups en landing zones binnen scope?	Zie antwoord vraag 27.
48.	10	2.3.1 Huidige situatie	Kan de KB een indicatie geven van het aantal bedrijfskritische workloads, platformcomponenten en Azure-diensten dat binnen de scope van de dienstverlening valt?	Zie antwoord vraag 27.
49.	10	2.3.1	Kan Opdrachtgever beschrijven hoe de huidige leverancier invulling geeft aan: • Reguliere dienstverlening; • Specialistische inzet; Buiten-kantoortijden ondersteuning?	Zie antwoord op vraag 42.
50.	10	2.3.1	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige omvang van het Azure-platform, waaronder ten minste: • Aantal subscriptions; • Aantal management groups; • Aantal application landing zones; • Aantal workloads; • Aantal IaaS-resources; • Aantal PaaS-resources; • Aantal DevOps teams; • Aantal wijzigingen per maand; Incidentvolume per maand?	Zie antwoord vraag 27.
51.	10	2.3.1	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige samenstelling van het interne cloudplatformteam, inclusief aanwezige rollen en beschikbare capaciteit (FTE)?	Zie antwoord vraag 5.
52.	10	§2.3.1	Paragraaf 2.3.1 beschrijft de huidige situatie kwalitatief (hub-spoke architectuur, Azure Landingzone-model, meerdere Azure-tenants, hybride IT-landschap), maar geeft	Zie antwoord vraag 27.

			geen indicatie van de omvang: het aantal Azure-tenants/subscriptions, het aantal (applicatie) landing zones en het aantal workloads dat momenteel wordt beheerd. Kan de KB deze indicatieve omvang geven, zodat Inschrijver de gevraagde capaciteit (1 FTE plus achtervang) kan toetsen aan de daadwerkelijke schaal van de omgeving?	
53.	10	2.3.1 Huidige situatie	Voor een goede prijscalculatie en planning hebben wij kengetallen van het Azure-landschap nodig. Kunt u de omvang publiceren, bijvoorbeeld het aantal Azure-tenants, subscriptions, landing zones, kritieke workloads, repositories en pipelines, en het aantal gebruikers?	Zie antwoord vraag 27.
54.	10	2.3.1 Huidige situatie	Welke tooling gebruikt de KB voor backlogbeheer, incidentregistratie, documentatie, repositories, CI/CD, monitoring en logging?	Zie antwoord vraag 27.
55.	10	2.3.1 Huidige situatie	Hoeveel P1- en P2-incidenten zijn in de afgelopen twaalf maanden geregistreerd binnen de huidige cloudplatformdienstverlening?	Zie antwoord vraag 27.
56.	10	2.3.1 Huidige situatie	Welke leverancier voert de huidige cloudplatformdienstverlening uit, en welke onderdelen van kennisoverdracht zijn bij contractstart beschikbaar?	Zie antwoord op vraag 20.
57.	10	2.3.1 Huidige situatie	Welke mate van vrijheid heeft de opdrachtnemer om eigen tooling of dashboards naast de KB-tooling te gebruiken, mits deze volledig overdraagbaar en transparant zijn?	Aanvullende eigen tooling of dashboards kunnen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring worden gebruikt. Zij moeten veilig, transparant, controleerbaar en overdraagbaar zijn; alle relevante informatie blijft beschikbaar in de leidende KB-tooling en er mag geen afzonderlijke beheerlaag of informatiepositie ontstaan. Zie PvE GOV-07 en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 4.
58.	p.10/12	§ 2.3.2 en § 2.3.3	Wat is de exacte grens tussen de in-scope Azure-cloudplatformdiensten en de out-of-scope on-premise infrastructuur? Zijn er koppelpunten (bijv. ExpressRoute, hybride Entra ID/Active Directory, DNS-delegatie) die mede in scope vallen?	De scope van deze aanbesteding is beperkt tot het Azure-cloudplatform zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. De on-premise infrastructuur valt volledig buiten de scope van deze opdracht. Indien koppelingen bestaan of in de toekomst worden gerealiseerd tussen het Azure-cloudplatform en de on-premise omgeving (bijvoorbeeld via ExpressRoute of andere hybride

				connectiviteitsoplossingen), vallen de architectuur, het beleid en de besluitvorming hierover onder regie van de KB en de daarvoor verantwoordelijke teams. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, voor zover dit noodzakelijk is voor het functioneren van het Azure-cloudplatform, aansluit op deze kaders en samenwerkt met de betrokken interne teams en leveranciers. De verantwoordelijkheid voor de on-premise infrastructuur en het beheer daarvan maakt echter geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding.
59.	10-11	2.3.2 Gewenste situatie (scope)	Kan de KB aangeven welke voorziene initiatieven, projecten of migraties gedurende de eerste contractperiode impact zullen hebben op de capaciteit van het cloudplatformteam?	Zie antwoord op vraag 27.
60.	10	2.3.2	Kan Opdrachtgever verduidelijken in hoeverre medewerkers van de Opdrachtnemer gebruikmaken van KB-tooling, repositories, CI/CD pipelines en beheerplatformen, en welke voorzieningen hiervoor beschikbaar worden gesteld?	Zie antwoord vraag 27. Er wordt verwacht dat medewerkers van de Opdrachtnemer gebruik maken van de KB-tooling
61.	11	2.3.2	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige operationele kengetallen, waaronder incidentvolumes, major incidents en huidige KPI/SLA prestaties van het Azure-platform?	Zie antwoord op vraag 27 en vraag 42.
62.	11	2.3.2	Kan Opdrachtgever historische cijfers verstrekken van de afgelopen 24 maanden met betrekking tot: • Aantal meldingen buiten kantooruren; • Aantal P1 incidenten; • Aantal • P2 incidenten; • Aantal major incidents; Gemiddeld aantal escalaties per maand?	Zie antwoord op vraag 27.
63.	10/11	2.3.1 en 2.3.2	Scope en huidige omgeving. Hoeveel Azure-tenants, management groups, subscriptions, landing zones en actieve workloads vallen bij aanvang onder de dienstverlening?	Zie antwoord op vraag 27.

64.	10/11	2.3.1 en 2.3.2	Scope en huidige omgeving. Kan de KB inzicht geven in de voornaamste Azure-diensten die momenteel worden gebruikt, waaronder aantallen voor AKS, App Services, databases, storage, networking en identitycomponenten?	Zie antwoord op vraag 27.
65.	10/11	2.3.1 en 2.3.2	Scope en huidige omgeving. Wat is de huidige omvang van het interne cloudplatformteam, welke rollen zijn reeds ingevuld en hoeveel capaciteit verwacht de KB gedurende de looptijd zelf te leveren?	Zie antwoord op vraag 5.
66.	10/11	2.3.1 en 2.3.2	Scope en huidige omgeving. Welke werkzaamheden worden momenteel door de huidige leverancier uitgevoerd en welke structurele werkzaamheden verwacht de KB vanaf 1 januari 2027 bij de nieuwe opdrachtnemer te beleggen?	Zie het antwoord op vraag 6, 27 en 42.
67.	10/11	2.3.1 en 2.3.2	Scope en huidige omgeving. Wat is de actuele technische schuld en welke bekende verbeterprogramma's, migraties of platformwijzigingen zijn gepland voor 2027?	Zie antwoord op vraag 27.
68.	p.11	Dienstverlening 17x7	Kan de KB inzicht geven in historische aantallen incidenten buiten kantooruren per prioriteitsklasse over de afgelopen 24 maanden?	Zie antwoord op vraag 27.
69.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Is de dienstverlening buiten kantooruren bedoeld als actieve monitoring, een bereikbaarheidsdienst of een combinatie daarvan?	De buiten-kantoortijden ondersteuning is een combinatie van bereikbaarheid en actieve opvolging van de alerts en meldingen die binnen de overeengekomen scope worden aangeboden. Zij omvat incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat, escalatie, registratie en overdracht. Zij is niet beperkt tot alleen telefonisch stand-by zijn. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2 en 13.
70.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Welke responstijden, hersteltijden en beschikbaarheids-KPI's worden per prioriteit verlangd?	De concept-SLA bevat een referentiekader voor responstijden en hersteldoelstellingen. De definitieve normen worden per prioriteit en servicevenster in de SLA vastgesteld na het definitief gunnen; beschikbaarheidstargets worden alleen opgenomen voor diensten of componenten waarvoor dit binnen de scope en beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer passend is. De opgegeven respons- en hersteltijden, kunnen in de praktijk maximaal 25% meer of minder zijn. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 3.3 en 3.4.

71.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Welke monitoring- en ITSM-tooling wordt gebruikt en welke partij is verantwoordelijk voor het technisch beheer van deze tooling?	Momenteel worden TOPdesk en UpTrends gebruikt. Voor monitoring worden Azure Monitor en Azure managed Grafana gebruikt.
72.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Welke herstelacties mogen buiten kantooruren zelfstandig worden uitgevoerd en welke acties vereisen voorafgaande of directe toestemming van de KB?	Dit is in concept opgenomen in bijlage 12 DAP hoofdstuk 12.1 mandaatmatrix. De inhoud van de mandaatmatrix stemmen we af na definitieve gunning.
73.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Hoe wordt de afstemming met SOC-, SIEM-, netwerk-, applicatie- en on-premises leveranciers ingericht tijdens een ketenincident?	De DAP bevat een ketencontact- en escalatiematrix. Opdrachtnemer coördineert buiten kantooruren de Azure-platformacties binnen zijn scope, registreert de volledige tijdlijn en escaleert naar partijen wanneer de oorzaak of noodzakelijke handeling buiten zijn mandaat ligt. De KB behoudt de regie op ketenprioritering en risicoacceptatie. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 6, 7, 12 en 19.
74.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Worden stop-the-clock-bepalingen opgenomen voor afhankelijkheden van de KB, Microsoft, andere leveranciers en buiten-scopecomponenten?	De SLA bevat geen generieke automatische 'stop-the-clock' voor iedere afhankelijkheid. Niet-nakoming wordt niet aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover aantoonbaar is dat deze uitsluitend en rechtstreeks het gevolg is van een aan de KB toe te rekenen omstandigheid. Voor een onderliggende Microsoft-platformstoring geldt de specifieke uitsluiting uit paragraaf 3.4, mits de vereiste onderbouwing wordt geleverd. Andere afhankelijkheden worden per dienst en incident geregistreerd en beoordeeld. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2 en 3.4.
75.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Hoe worden KPI's gemeten wanneer werkzaamheden gezamenlijk door KB-medewerkers en medewerkers van de opdrachtnemer worden uitgevoerd?	KPI's worden gemeten op basis van scope, toegewezen activiteit, uitvoerder, tijdlijn, mandaat en oorzaakanalyse. Individuele verplichtingen van Opdrachtnemer worden onderscheiden van teambrede DevOps- en platformindicatoren. Teambrede resultaten worden niet automatisch aan Opdrachtnemer toegerekend wanneer zij mede afhankelijk zijn van de KB of andere partijen. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 3.4.
76.	11	2.3.2	17x7 en SLA. Wie stelt bij een incident de definitieve oorzaak en verantwoordelijkheid vast wanneer meerdere teams of leveranciers betrokken zijn?	De initiële oorzaakanalyse wordt gezamenlijk uitgevoerd op basis van controleerbare brondata. De KB stelt vanuit haar regierol de definitieve ketenclassificatie en risicoacceptatie

				vast, na inbreng van Opdrachtnemer en andere betrokken partijen. Contractuele toerekening volgt uit scope, mandaat, feiten en de toepasselijke overeenkomst. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 7 en 8.
77.	10/11	2.3.2	Governance. Kan de KB verduidelijken wat onder “gezamenlijk uitvoeren” wordt verstaan en welke werkzaamheden onder eindverantwoordelijkheid van de KB respectievelijk de opdrachtnemer vallen?	‘Gezamenlijk uitvoeren’ betekent dat medewerkers van KB en Opdrachtnemer via dezelfde backlog, tooling en werkwijze samenwerken. De KB is eindverantwoordelijk voor prioritering, architectuur, risicoacceptatie en acceptatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en kwaliteit van zijn personeel, de aan hem toegewezen uitvoering en de concrete buiten-kantoortijden prestaties. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 2.
78.	10/11	2.3.2	Governance. Kan de KB bevestigen dat de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk kan worden gehouden voor prestaties, handelingen en resultaten die binnen zijn overeengekomen scope, invloedssfeer en mandaat vallen?	Ja. Opdrachtnemer kan alleen verantwoordelijk worden gehouden voor verplichtingen die binnen zijn overeengekomen scope, rol, beïnvloedingssfeer en mandaat vallen. Dit laat zijn plicht tot tijdige signalering, escalatie, registratie, mitigatie binnen mandaat en professionele samenwerking onverlet. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2 en 3.4. Zie ook antwoord vraag 6.
79.	10/11	2.3.2	Governance. Hoe worden verantwoordelijkheden en eventuele aansprakelijkheid verdeeld wanneer een incident of verstoring het gevolg is van een handeling, goedkeuring of nalaten van een medewerker van de KB binnen het gezamenlijke platformteam?	Bij een incident met meerdere oorzaken wordt de toerekening vastgesteld op basis van feiten, scope, mandaat, uitgevoerde handelingen en causaliteit. Een aan de KB toe te rekenen handeling of vertraging wordt niet als tekortkoming van Opdrachtnemer aangemerkt voor zover deze de niet-nakoming uitsluitend en rechtstreeks heeft veroorzaakt. De wettelijke en contractuele aansprakelijkheidsregeling blijft van toepassing. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2.
80.	10/11	2.3.2	Governance. Verwacht de KB dat architectuur- en risicobesluiten worden vastgelegd in een formeel Architecture Decision Record of vergelijkbaar besluitregister?	Ja. Relevante architectuurkeuzes, afwijkingen, risicoacceptaties en besluiten worden vastgelegd in een decision log of Architecture Decision Record in de door de KB aangewezen tooling. Zie Bijlage 10, Begrippenlijst, definitie ‘Decision Log’, en Bijlage 13, Exit-plan, paragraaf 2.1.
81.	10/11	2.3.2	Governance. Hoe wordt omgegaan met operationele of securityrisico’s wanneer de KB besluit aanbevolen werkzaamheden niet of later te prioriteren?	Zie ook het antwoord op vraag 15. Het advies, risico, impact en de gevolgen van uitstel worden vastgelegd in de door de KB beschikbaar gestelde tooling. De

				KB bepaalt prioriteit en kan het risico uitsluitend via de bevoegde rol accepteren. Geaccepteerde risico's krijgen een eigenaar, voorwaarden, eventuele einddatum en vervolgactie en worden verwerkt in backlog, rapportage en waar relevant de Exit-inventaris. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 3 en 14.
82.	10/11	2.3.2	Governance. Welke functionaris binnen de KB is bevoegd om platform-, security- en continuïteitsrisico's formeel te accepteren?	Formele risicoacceptatie ligt bij de daarvoor door de KB aangewezen bevoegde rol en niet uitsluitend bij één functionaris voor alle risicocategorieën. De Product Owner van het cloud platform team bepaalt prioritering; Security, architectuur, servicemanagement en andere bevoegde rollen beoordelen hun vakgebied. De concrete bevoegdheden worden in de RACI en mandaatmatrix vastgelegd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1.
83.	10/11	2.3.2	Governance. Wie is eigenaar van een ketenincident wanneer de oorzaak mogelijk ligt in Azure, een applicatie, SIEM/SOC, on-premises infrastructuur of netwerkcomponenten buiten de scope van deze opdracht?	De KB voert de ketenregie en wijst per incident een coördinerende eigenaar aan. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor analyse en herstel binnen de scope van de opdracht en draagt tijdig over of escaleert naar Microsoft, applicatie-, SOC/SIEM-, netwerk- of on-premises partijen wanneer de oorzaak buiten scope ligt. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 6, 7 en 19.
84.	10/11	2.3.2	Governance. Welke partij beoordeelt SIEM-alerts en op welk moment wordt de opdrachtnemer betrokken bij een vermoedelijk Azure-securityincident?	De SOC/SIEM-partij beoordeelt de securityalerts binnen haar scope en escaleert relevante Azure-platformmeldingen volgens de contact- en escalatiematrix. Opdrachtnemer wordt betrokken zodra analyse, containment of herstel binnen de cloudplatformscope nodig is en handelt buiten kantoortijden binnen de mandaatmatrix. Zie PvE SC-05 en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 7, 12, 13 en 16.
85.	12	2.3	Kan Opdrachtgever de verantwoordelijkheidsverdeling verduidelijken tussen cloudplatformteam, SOC-partij en overige leveranciers ten aanzien van security monitoring, vulnerability management en security incidentrespons?	De SOC/SIEM-partij is verantwoordelijk voor de eigen detectie- en analyseprocessen. Het geïntegreerde cloudplatformteam beheert de Azure-platformcomponenten, policies, loggingbronnen en kwetsbaarheden binnen de vastgestelde scope. Opdrachtnemer voert de aan hem toegewezen securityactiviteiten en buiten-kantoortijden respons uit binnen mandaat; de KB stelt kaders vast en accepteert risico's. De

				precieze taakverdeling wordt in de RACI en DAP vastgelegd. Zie PvE SC-01 tot en met SC-07.
86.	9-12	2.3/2.5	Kan Opdrachtgever een indicatie geven van de verwachte verhouding tussen: • Vaste capaciteit; • Specialistische inzet op afroep; • Buiten-kantoortijden ondersteuning; Binnen de geraamde contractwaarde?	Zie antwoord vraag 6.
87.	12/46	§2.3.3 Buiten scope	Is al het netwerkbeheer binnen de Azure-platformomgeving onder controle van het geïntegreerde platformteam/Opdrachtnemer, of is sprake van VPN- of directe verbindingen (Site-to-Site VPN, ExpressRoute) waarvoor apart beheer, SLA en beschikbaarheidseisen gelden?	Zie antwoord vraag 27.
88.	12	2.5	Kan Opdrachtgever bevestigen of de geraamde waarde van € 750.000 per jaar betrekking heeft op: • De initiële contractduur; • De volledige contractduur inclusief verlengingen; Of slechts een indicatieve jaaromzet?	Zie Beschrijvend document. Gebaseerd op historische gegevens en toekomstige verwachtingen raamt de KB de jaarlijkse waarde op gemiddeld € 750.000 exclusief btw per jaar. Er is geen plafondbedrag opgegeven maar een raming die is gesteld op 750.000 per jaar, van een terzijde legging is geen sprake als het gaat om het inschrijfbedrag. Aan deze raming kunnen geen rechten ontleend worden. Er is op geen enkele wijze sprake van een omzet- en/of afnamegarantie. Deze jaarlijkse raming is indicatief. De vaste dienstverlening, specialistische inzet en buiten-kantoortijden ondersteuning worden afgerekend volgens de overeengekomen prijsregels en werkelijke, vooraf goedgekeurde inzet waar van toepassing. Aan de raming kunnen geen afnamerechten worden ontleend.
89.		§5.2.7 en §2.10	Kan de KB de exacte maximum (totaal)prijs bevestigen waarboven een inschrijving op grond van §5.2.7 terzijde wordt gelegd? Tevens: betreft de 'maximale raming van de Overeenkomst' waarover de 10%-herzieningsruimte (art.	Er is geen maximum totaalprijs. Zie antwoord op vraag 88.

			2.163c Aanbestedingswet 2012, §2.10) wordt berekend de initiële looptijd van 4 jaar (circa €3.000.000) of de volledige looptijd inclusief optiejaren (circa €6.000.000)? M.a.w. dient de €750.000 per jaar gezien te worden als maximumbedrag voor de gemiddelde jaarlijkse kosten als maximumbedrag voor de absolute jaarlijkse kosten?	
90.		2.7 - 2.9	Kunt u bevestigen dat de Concept verwerkersovereenkomst niet bijlage 3C, maar 3B is en dat de Wachtkamerovereenkomst niet Bijlage 3B is en maar 3C? Dit conform de nummering van de Bijlagen als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.	Zie antwoord vraag 2. De nummering in het Beschrijvend document is correct. De bijlage nummering is : • Bijlage A Overeenkomst • Bijlage B Wachtkamerovereenkomst • Bijlage C Verwerkersovereenkomst
91.	13	2.7	Welke mogelijkheden zijn er om binnen de contractduur de dienstverlening aan te passen? Langlopende contracten vereisen immers enige flexibiliteit	Indien de dienstverlening moet worden aangepast is dit op initiatief zijn van de KB. Indien dat noodzakelijk geacht wordt zal er een addendum op de overeenkomst worden gesloten. Een aanvulling of wijziging zal passen binnen de uitgangspunten van de herzieningsclausule paragraaf 2.10.
92.	15	3.1	De planning ligt volledig in de zomervakantie. Wilt u overwegen het moment van indienen met minstens 2 weken te verlengen?	Gezien de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst kunnen we helaas niet meewerken aan aanpassing van de planning
93.	15	3.1	U spreekt over een 'voorovereenkomst' t.b.v. voorbereidende werkzaamheden. Kunnen wij de kosten voor deze voorbereidende werkzaamheden opnemen in het Prijzenblad bij onderdeel 'Overige kosten volgens inschrijver'?	Correct.
94.	15	3.1 Planningsoverzicht	Ter info: in de planning staat opgenomen dat de voorlopige gunning/afwijzing op 18 september 2025 is. Gegadigde doet de aanname dat dit een omissie is en dit 2026 dient te zijn.	Correct, dit moet 18 september 2026 zijn. Excuses voor de omissie.
95.	15	3.1 Planningsoverzicht	Tussen de verzending van de tweede Nota van Inlichtingen op 7 augustus 2026 en de sluiting van de inschrijving op 18 augustus 2026 om 12:00 uur resten feitelijk slechts circa zes werkdagen voor het verwerken van de antwoorden. Vier dagen vallen in het weekend, de dag van publicatie is slechts beperkt bruikbaar en de periode valt bovendien in de zomervakantie, waarin veel inschrijvers met een lagere bezetting werken.	Het betreft 11 dagen tussen de antwoorden NVI 2 en het indienen van de Inschrijving. Gezien de doorloop van het traject is een aanpassing niet mogelijk.

			Gelet op het belang van de KB om een zo zorgvuldig, volledig en kwalitatief hoogwaardig mogelijke inschrijving te ontvangen, verzoeken wij de KB de inschrijftermijn met ten minste één week te verlengen. Hoe staat u hier tegenover?	
96.		3.2	Kunt u bevestigen dat uiterlijk bij de publicatie van Nvl 2 alle stukken waarin wijzigingen zijn toegezegd in Nvl 1 en 2 overeenkomstig zullen zijn aangepast, zodat alle Inschrijvers dan ook een compleet beeld hebben van waar zij onvoorwaardelijk mee instemmen als zij hun Inschrijving indienen?	Let op: de NVI 1 betrof een verduidelijking van de data voor het indienen van vragen voor de NVI's. Dit document zijn vragen en antwoorden NVI 2. Hierop volgt nog een vragenronde NVI 3. Alle wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst, wachtkamervereenkomst, verwerkersovereenkomst en inkoopvoorwaarden zullen worden verwerkt in de definitieve overeenkomsten die ter ondertekening worden aangeboden aan de Opdrachtnemer en wachtkamercontractant. Alle overige informatie en verduidelijkingen treft Inschrijver aan in de Nota's van Inlichtingen,
97.		3.2	Kunt u bevestigen dat, gelet op de relatief korte periode tussen de publicatie van het Beschrijvend document met bijlagen en de uiterste datum voor het stellen van de vragen voor de eerste Nvl alsmede de reeds gestarte vakantieperiode, de beperking dat voor Nvl 2 uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de antwoorden in Nvl 1 niet geldt en dat er derhalve ook nieuwe vragen mogen worden gesteld?	Neen. Voor de 3^e Nota van Inlichtingen mogen alleen nog vragen gesteld worden over de antwoorden uit de NVI 2. De 1^e nota van inlichtingen betrof een termijn verduidelijking inzake het indienen van vragen voor de nota's.
98.	19	§4 Verzekering	De minimaal verzekerde bedragen voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) verwijzen naar de inkoopvoorwaarden, d.w.z. de aansprakelijkheidsgrenzen van artikel 26.2 en 26.3 ARBIT-2022. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een eventuele aanpassing van de aansprakelijkheidsgrenzen (zie onze vraag bij Bijlage 4, artikel 26) in samenhang wordt gezien met deze verzekeringseis, zodat beide op elkaar aansluiten?	Correct.

99.	p. 20	H4	Voor kerncompetentie 1 verlangt de KB ervaring bij een overheidsorganisatie. Begrijpen wij terecht dat ook een referentie bij een gereguleerde (financiële) organisatie met een bedrijfskritische maatschappelijke functie die actief is binnen de vitale financiële infrastructuur wordt geaccepteerd, mits sprake was van een geïntegreerd cloudplatformteam waarin medewerkers van opdrachtgever en leverancier samenwerkten volgens gedeelde processen, tooling en kwaliteitsnormen? Zo nee, kan de KB motiveren waarom deze inhoudelijk vergelijkbare of zwaardere omgeving niet gelijkwaardig is en de eis aanpassen naar “een overheidsorganisatie of een vergelijkbare gereguleerde of vitale organisatie met een bedrijfskritische maatschappelijke functie”?	Correct, ook een referentie bij een private organisatie, mits sprake was van een geïntegreerd cloudplatformteam waarin medewerkers van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerkten volgens gedeelde processen, tooling en kwaliteitsnormen is toegestaan.
100.	p. 20	H4	Voor kerncompetentie 2 verlangt de KB ervaring met het borgen van continuïteit en beschikbaarheid bij een overheidsorganisatie. Begrijpen wij terecht dat ook een referentie bij een gereguleerde (financiële) organisatie die actief is binnen de vitale financiële infrastructuur voldoet, mits daarmee ervaring wordt aangetoond met bedrijfskritische dienstverlening, ondersteuning buiten kantooruren, monitoring, incidentrespons, escalatie en specialistische achtervang? Zo nee, kan de KB motiveren waarom dergelijke ervaring niet gelijkwaardig is en de eis aanpassen naar een overheidsorganisatie of een vergelijkbare gereguleerde of vitale organisatie met een bedrijfskritische maatschappelijke functie”?	Correct, ook een referentie bij een private organisatie wordt geaccepteerd, mits het borgen van continuïteit en beschikbaarheid hiermee wordt aangetoond.
101.	19-20	4, Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, kerncompetentie 1	Mag een Inschrijver voor het aantonen van de vereiste omvang bij kerncompetentie 1 (minimaal 150 medewerkers) meerdere referenties combineren, of dient de omvang uit één enkele referentie te blijken?	Moet uit één enkele referentie blijken.
102.	20	4, Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, kerncompetentie 2	Bij kerncompetentie 2 wordt in de inleidende toelichting gesproken over het borgen van continuïteit en beschikbaarheid ‘bij een overheidsorganisatie’, terwijl de	Zie antwoord vraag 100.

			daaropvolgende concrete instructie deze kwalificatie niet herhaalt. Is de eis 'bij een overheidsorganisatie' ook van toepassing op kerncompetentie 2, of volstaat hiervoor een referentie bij een ander type organisatie?	
103.	20	4, Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, kerncompetentie 1 en 2	Kwalificeren voor de referentie-eisen bij kerncompetentie 1 en 2 ook organisaties met een vergelijkbare publieke of maatschappelijke functie als gelijkwaardig aan een overheidsorganisatie, bijvoorbeeld instellingen met een wettelijke taak of organisaties die onder vergelijkbare toezicht-, governance- en complianceverplichtingen opereren (semi-overheid)?	Zie antwoorden vraag 99 en 100.
104.		Referenties	Mag de huidige leverancier de KB als referentie gebruiken?	Formeel mag de KB dit niet uitsluiten. Echter, de KB kan niet als referentie worden gebruikt omdat er geen sprake is van een geïntegreerd cloudplatformteam waarin medewerkers van de KB en Opdrachtnemer samenwerkten volgens gedeelde processen, tooling en kwaliteitsnormen is toegestaan. .
105.		Referenties	M.b.t. kerncompetentie: 1) Welke inzet moet er dan minstens vanuit de referent en vanuit leverancier hebben plaatsgevonden in het geïntegreerde cloudplatformteam? 2) Kunt u voor kerncompetentie 1 de eis laten vervallen dat het bij een overheidsorganisatie heeft plaatsgevonden. Dat is namelijk met het oog op deze kerncompetentie niet relevant.	1. Zoals in het Beschrijvend document en het PVE door ons is aangegeven. 2. Zie antwoorden 99 en 100.
106.	20	4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	De referentie-eis vraagt ervaring bij een overheidsorganisatie van minimaal 150 medewerkers. Is de KB bereid te bevestigen dat ook een referentie bij een niet-overheidsorganisatie voldoet, mits deze aantoonbaar vergelijkbaar is qua aard, omvang en complexiteit, en ziet op een geïntegreerd cloudplatformteam en borging van continuïteit/beschikbaarheid? Indien de KB hier niet mee instemt, kan zij dan toelichten waarom uitsluitend een overheidsreferentie noodzakelijk en proportioneel is voor het aantonen van deze kerncompetenties?	Zie antwoord vraag 99, 100 en 10.

107.	20	4	Kerncompetentie 2. In deze kerncompetentie vraagt u enerzijds naar hoe wij in staat zijn om continuïteit en beschikbaarheid bij een overheidsorganisatie te borgen. Dit ziet toe op een referentie bij een opdrachtgever. In de laatste zin staat echter 'Toon middels een kerncompetentie aan dat u voldoende capaciteit, kennis en kunde binnen uw organisatie aanwezig is om continuïteit en beschikbaarheid te waarborgen'. Dit lijkt meer te gaan over onze eigen organisatie? Wilt u aangeven wat u precies in de referentie terug wilt zien?	Voldoende capaciteit vanuit uw organisatie ingezet bij een referent. Dus hoeveel medewerkers heeft u beschikbaar en welke zijn daarvoor bij de referent ingezet.
108.	21 / 37	4, Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen / 7.4 Checklist bij inschrijving	Het Programma van Eisen (eis SC-10) vereist dat Opdrachtnemer beschikt over ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018 of gelijkwaardig, naast ISO 27001. In de Geschiktheidseisen (paragraaf 4) en de checklist bij inschrijving (paragraaf 7.4) worden als bewijsstukken bij Inschrijving echter alleen ISO 9001 en ISO 27001:2023 genoemd. Dient het bewijs van ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018 al bij Inschrijving te worden overgelegd, of volstaat het hieraan te voldoen bij aanvang van de dienstverlening?	ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018, deze dienen na voorlopige gunning te worden ingediend door de beoogde Opdrachtnemer en Wachtkamercontractant bij het overleggen van de bewijsstukken.
109.	22	5.1 Onderwerpen	In de leidraad op pagina 22 staat ' <i>Let op; de beantwoording van de open vragen moet u opnemen in één document. De voorwaarden met betrekking tot de hoeveelheid A4 per open vraag zijn bij de desbetreffende open vraag opgenomen.</i> '. Echter dient de beantwoording per subvraag separaat verwerkt te worden in TenderNed. Kunt u de gewenste situatie toelichten?	Inschrijver dient in 1 document de antwoorden voor de open vragen uit te werken met de antwoorden van de 4 vragen Borging personeel en dienstverlening max 2 a4, Procesbeschrijving max 2 a4, SLA en DAP max 2 a4, en Maatschappelijke Betrokkenheid & Inclusie max. 1 A4 Dus 1 document bestaande uit maximaal 7 pagina's a4 conform het opgegeven lettertype.
110.	22 / 37	§5.1 Onderwerpen / §7.4 Checklist bij Inschrijving	§5.1 stelt dat de beantwoording van de open vragen in één document moet worden opgenomen, terwijl de checklist in §7.4 spreekt van "separate pdf bestanden per Gunningscriterium". Moeten de antwoorden op G1.1 t/m G1.4 als één gecombineerd document, of als aparte documenten per Gunningscriterium worden ingediend?	Zie antwoord vraag 109.

111.			Paragraaf 4 en de checklist bij inschrijving (7.4) vragen ISO 27001:2023 of gelijkwaardig. Aanvaardt de KB ook een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 dan wel ISO/IEC 27001:2022 certificaat als bewijs?	Ja. Een geldig certificaat NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 dan wel ISO/IEC 27001:2022 wordt aanvaard als bewijs dat aan deze eis wordt voldaan, mits het certificaat geldig is op de uiterste inschrijfdatum en de voor deze opdracht relevante organisatieonderdelen en dienstverlening binnen de certificatiescope vallen. Gelijkwaardig bewijs blijft toegestaan conform het Beschrijvend document.
112.		5.2	Bij onderdeel (Maximaalaantal) pagina's uitwerking van de eerste drie subgunningscriteria staat in de laatste zin dat bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's alleen de eerste <i>pagina</i> worden beoordeeld. Kunt u bevestigen dat u hier bedoelt dat alleen de eerste <i>pagina's</i> worden beoordeeld?	Het betreft 2 pagina's per te geven antwoord, behalve bij vraag 4 dit is 1 pagina. indien per vraag 1 tm 3 meer dan 2 pagina's worden ingediend wordt alleen de 1 ^e en 2 ^e pagina van de ingediende antwoorden beoordeeld.
113.	23-24	5.2.1 Gunningcriteria G1.1, onderdeel 3a (aanvullend: Bijlage 5 Prijzenblad, cel D18)	Bij onderdeel 3a vraagt de KB hoeveel medewerkers daadwerkelijk inzetbaar zijn en hoeveel medewerkers Inschrijver verwacht nodig te hebben. In het Prijzenblad lijkt de benodigde capaciteit reeds in cel D18 te zijn vastgelegd. Kan de KB toelichten welke capaciteit Inschrijver zelf moet bepalen en waar deze in het Prijzenblad moet worden opgenomen?	De gevraagde continuïteits- en vervangingsaanpak moet zowel de structurele teaminzet als de buiten-kantoor tijden ondersteuning dekken. Inschrijver beschrijft de benodigde teamomvang, achtervang, kennisborging, vervanging en opschaling. De KB schrijft naast de minimale 1 FTE geen vaste totale teamomvang voor. Zie PvE GOV-01, PER-04, PER-08, PER-10 en BKO-01.
114.		5.2.1	1) Onderaan de pagina schrijft u dat de maximale omvang 2 pagina's A4 is en dat dit inclusief tabellen, figuren, afbeeldingen en bijlages is. Kunt u bevestigen dat de 2 pagina's exclusief de CV's is? 2) Wij gaan ervan uit dat de CV's als 5 afzonderlijke bestanden worden ingediend. Akkoord?	Correct, de cv's zijn geen onderdeel van de beantwoording op de open vragen. cv's mogen als afzonderlijke bestanden worden ingediend.
115.	23	5.2 Kwalitatieve Gunningcriteria	Paragraaf 5.2 vermeldt dat de beoordelingsaspecten per gunningscriterium geen onderlinge weging kennen en leiden tot één integrale beoordelingskwalificatie. Kunt u per gunningscriterium (G1.1 tot en met G1.4) aangeven welke onderdelen zwaarder wegen, of bevestigen dat alle onderdelen even zwaar meewegen?	De kwalitatieve beoordeling vindt plaats op basis van de gepubliceerde beoordelingsaspecten. Een inschrijving scoort beter naarmate de voorgestelde aanpak concreter, uitvoerbaarder, beter onderbouwd en aantoonbaar meerwaarde biedend is, zonder afbreuk te doen aan de minimale eisen. Er worden geen niet-gepubliceerde subcriteria toegepast.

116.	23-24	5.2.1 Gunningscriteria G1.1, onderdeel 3a	Moeten de vijf ingediende CV's medewerkers betreffen die bij contractstart daadwerkelijk beschikbaar zijn, en worden deze personen na gunning als het beoogde team beschouwd?	Ja, de KB verwacht dat de ingediende cv's betrekking hebben op medewerkers die bij aanvang van de overeenkomst daadwerkelijk beschikbaar zijn voor de uitvoering van de opdracht en die door inschrijver worden beoogd als leden van het Cloud Platform Team en/of de ondersteuning buiten kantoor tijden. Het doel hiervan is dat de KB tijdens de beoordeling en de eventuele presentatie kennis kan maken met de personen die naar verwachting uitvoering zullen geven aan de opdracht. Daarbij beoordeelt de KB niet alleen de inhoudelijke kennis en ervaring, maar ook de wijze waarop deze medewerkers passen binnen het beoogde geïntegreerde Cloud Platform Team en de samenwerking met de KB. De KB begrijpt dat zich tussen inschrijving en contractstart onvoorziene omstandigheden kunnen voordoen waardoor vervanging noodzakelijk is. In dat geval dient de vervangende medewerker minimaal gelijkwaardig te zijn aan de oorspronkelijk aangeboden medewerker en te voldoen aan de eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. De KB behoudt daarbij de in de aanbestedingsstukken opgenomen rechten ten aanzien van de beoordeling van vervangingen. Zie PvE PER-01 tot en met PER-04.
117.	23 e.v.	5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, en 5.2.4	De ruimte voor beantwoording van de gunningscriteria is uiterst beperkt. Kunt u de ruimte voor de gunningscriteria 1.1, 1.2 en 1.3 elk met één pagina verruimen zodat we in totaal 10 pagina's voor de gunningscriteria beschikbaar hebben?	Neen. De KB handhaaft de maximale omvang van de beantwoording zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. De beschikbare ruimte is bewust beperkt om inschrijvers uit te nodigen tot een heldere, concrete en onderscheidende beantwoording van de gestelde vragen. De KB beoordeelt de kwaliteit en inhoud van de antwoorden en niet de omvang ervan. De beschikbare ruimte wordt daarom voldoende geacht om de gevraagde informatie te verstrekken.
118.	23 / 36-37	§5.2.1 punt 3 / §7.4 Checklist	De 5 gevraagde CV's staan in §5.2.1 als onderdeel van de uitwerking van G1.1, maar in de checklist (§7.4) als apart	Zie het antwoord op vraag 114.

			aan te leveren document. Tellen deze CV's mee binnen de maximale 2 A4 van G1.1, of gelden zij als separate bijlage buiten de paginalimiet?	
119.	23	§5.2.1 punt 3 (Team en continuïteit)	De CV's worden "representatief" genoemd, maar vormen tegelijk "het beoogde team" na gunning en verzorgen de presentatie. Betreft dit bij naam genoemde medewerkers die bij gunning daadwerkelijk worden ingezet, of representatieve profielen ter onderbouwing van capaciteit, waarbij de definitieve bezetting pas in het rollen- en bezettingsplan (PvE, eis PER-06) wordt vastgelegd?	Zie het antwoord op vraag 116. De cv's dienen betrekking te hebben op het beoogde team en niet uitsluitend op abstracte voorbeeldprofielen. De aangeboden personen verzorgen de presentatie voor zover dit in het Beschrijvend document is verlangd. Wanneer een persoon vóór contractstart aantoonbaar niet beschikbaar is, kan uitsluitend een gelijkwaardige vervanger worden voorgesteld conform de vervangingsvoorwaarden. Zie PvE PER-01 tot en met PER-04.
120.	25	5.2.3 Gunningscriterium G1.3 SLA, DAP en Exit plan	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de beoordelingsaspecten geen onderlinge weging kennen. Kunt u toelichten hoe de compliancematrix en de kwalitatieve beantwoording onderling worden beoordeeld en meewegen in de eindscore? Worden aan beide onderdelen afzonderlijk punten toegekend, of leiden deze gezamenlijk tot één integrale beoordeling?	De compliancematrix wordt gebruikt om vast te stellen hoe de aanbidding aansluit op ieder onderdeel van de concept-SLA, DAP en het Exit-plan en waar afwijkingen of alternatieven bestaan. De kwalitatieve beantwoording wordt beoordeeld op de samenhang, uitvoerbaarheid en meerwaarde van de voorgestelde aanpak. Beide vormen gezamenlijk de beantwoording van G1.3; er geldt geen afzonderlijke vooraf bepaalde puntverdeling tenzij deze in het Beschrijvend document is vermeld.
121.	25	§5.2.3 punt 1 (Compliancematrix)	U geeft aan dat inschrijver op basis van de concept-SLA, het DAP-skelet en de template voor de Exitprocedure een Compliancematrix dient uit te werken, waarin per onderdeel wordt aangegeven of de inschrijving aansluit, afwijkt of een alternatief bevat, inclusief motivering, toetsbaarheid en impact voor de KB. Kunt u aangeven of er specifieke vormvereisten gelden voor deze Compliancematrix, zoals een maximaal aantal pagina's/A4, een voorgeschreven format of een maximaal aantal woorden?	De compliancematrix moet per relevant onderdeel aangeven: akkoord/aansluiting, eventuele afwijking of alternatief, toelichting, gevolgen en beheersmaatregelen. Algemene verklaringen of één antwoord per document zijn onvoldoende wanneer afzonderlijke bepalingen verschillende verplichtingen bevatten. De matrix mag wel logisch worden gegroepeerd, mits iedere bepaling eenduidig herleidbaar is. Zie Bijlagen 11 tot en met 13, titelbladen, en Beschrijvend document, paragraaf 5.2.3. Aantal pagina's is maximaal 4, in lettertype Arial, lettergrootte 9.
122.	26	Gunningscriterium G1.4. Maatschappelijke Betrokkenheid & Inclusie	U stelt '2) Op welke wijze heeft Inschrijver bij de uitvoering van het selectieproces aandacht voor inclusie en diversiteit?'. Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'selectieproces'?	Met 'selectieproces' wordt het werving- en selectieproces van de inschrijver bedoeld voor medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. De vraag ziet op de wijze waarop de inschrijver binnen dit proces aandacht besteedt aan inclusie

				en diversiteit. Er wordt niet bedoeld op het selectie- of gunningsproces van deze aanbesteding.
123.		G1.1	Er staat: '... hoeveel verwacht u nodig te hebben om te kunnen voldoen aan onze uitvraag.' Hoe kunnen we dat momenteel weten? Inschrijvers hebben geen inzicht in de grootte, volwassenheid en complexiteit van uw cloudplatform. We stellen voor om dit onderdeel uit de vraagstelling van G1.1 te halen. Akkoord?	Inschrijver bepaalt en onderbouwt zelf hoeveel medewerkers nodig zijn om de vaste teaminzet, specialistische beschikbaarheid, buiten-kantoor tijden ondersteuning, vervanging en continuïteit te leveren. De KB schrijft naast minimaal 1 FTE geen vaste totale omvang voor. Technische omgevingsinformatie wordt na de toepasselijke geheimhoudingsstap verstrekt. Zie PvE GOV-01, PER-08, PER-10 en BKO-01.
124.		G1.1	'Hoeveel daarvan zijn daadwerkelijk inzetbaar bij een externe organisatie ...' Wat bedoelt u precies? Al onze medewerkers zijn inzetbaar bij externe organisaties. Bedoelt u welke van de 5 daadwerkelijk ingezet kunnen gaan worden voor onderhavige opdracht?	Hiermee wordt bedoeld: medewerkers die een functie vervullen waarbij zij het grootste deel van hun tijd inzetbaar zijn voor werkzaamheden bij externe opdrachtgevers. Medewerkers met een overwegend interne rol, zoals ondersteunende functies of directieleden, worden hierbij niet meegerekend. Het gaat dus niet uitsluitend om de vijf voor deze opdracht voorgestelde medewerkers.
125.		G1.1	'Beschrijf uw expertise op het gebied van Microsoft Azure en noem maximaal 10 Azure-diensten waarin uw organisatie zich onderscheidt.' Wat bedoelt u hier precies met 'Azure-diensten'? Kunt u ook een voorbeeld geven?	Met 'Azure-diensten' bedoelt de KB de onderdelen van het Microsoft Azure-platform waarop de inschrijver aantoonbare expertise heeft en zich onderscheidt. Dit kunnen specifieke Azure-services zijn, maar ook specialistische kennis of expertisegebieden binnen het Azure-platform. De KB wil hiermee inzicht krijgen in de gebieden waarop de inschrijver zichzelf onderscheidend acht. Hierbij zou u kunnen denken aan specialistische kennis zoals ook beschreven in het antwoord op vraag 17.
126.		G1.1	Welke technologie en tools worden door het team gebruikt?	Zie antwoord vraag 27. Het team werkt in de door de KB aangewezen of goedgekeurde tooling voor backlog, repositories, IaC, CI/CD, incidenten, changes, documentatie, monitoring en logging. De concrete producten en bestaande configuratie worden als technische omgevingsinformatie beschikbaar gesteld en in de DAP vastgelegd. Zie PvE GOV-07, OPS-03 en OPS-04.

127.		G1.1	Klopt het dat er <u>binnen</u> kantoortijden vanuit Opdrachtnemer ongeveer één teamlid (1 fte) gaat deelnemen in het gezamenlijke team?	Zie antwoord op vraag 5.
128.		G1.2	De beschikbaarheid buiten kantoortijden betreft primair een stand-by functie, klopt dat? De KB service desk doet de 1 ^{ste} lijn support. Bij incidenten wordt het standby teamlid gebeld, klopt dat? Als er buiten kantoortijden problemen opgelost moeten worden, dan is dit de verantwoordelijkheid van het hele team. Dus er kunnen dan ook teamleden van KB geactiveerd worden. Klopt dat?	De buiten-kantoortijden ondersteuning is meer dan alleen stand-by. Zij omvat actieve opvolging van overeengekomen alerts en meldingen, incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat, escalatie, registratie en overdracht. De KB-servicedesk of SOC/SIEM kan meldingen doorzetten, maar Opdrachtnemer moet ook aansluiten op de overeengekomen monitoring- en registratiemiddelen. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 13.
129.		G1.2	Klopt het dat uw teamleden qua arbeidsvoorwaarden niet kunnen/willen werken of standby lopen buiten kantoortijden?	Medewerkers van de KB maken geen structureel onderdeel uit van de buiten-kantoortijdenbezetting. Dit is een keuze in het gewenste leveringsmodel en geen uitspraak over individuele arbeidsvoorwaarden. De KB organiseert wel bereikbaarheid voor escalatie en besluitvorming buiten het mandaat van Opdrachtnemer.
130.		G1.2	Er staat: 'Geef aan welke werkzaamheden volgens u buiten kantooruren zelfstandig kunnen worden uitgevoerd ...' In onze beleving worden buiten kantoortijden alleen noodzakelijke werkzaamheden uitgevoerd om te voldoen aan de SLA/verwachtingen van de business/afnemers. Dus bijvoorbeeld het oplossen van incidenten binnen SLA. Klopt dit?	Wij vragen inschrijvers om aan te geven welke werkzaamheden zij vanuit hun expertise zelfstandig kunnen uitvoeren buiten-kantoortijden, zodat inzicht ontstaat in de wijze waarop zij de continuïteit van het Azure-platform en de dienstverlening kunnen ondersteunen. Buiten kantoortijden worden uitsluitend werkzaamheden uitgevoerd die nodig zijn voor continuïteit en beheersing van verstoringen: monitoring- en alertopvolging, incidentrespons, containment, vooraf gemandateerde herstelacties, emergency changes, escalatie, registratie en overdracht. Reguliere doorontwikkeling, architectuurwijzigingen en niet-spoedeisende optimalisaties vinden tijdens kantoortijden plaats. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragraaf 5.3.
131.		Presentatie	Presentatie met het hele team?	Het team van de KB bestaat uit Architecten, IT-servicemanagement, Cloud engineers, Product-owners.

				Inkoop is alleen procesbegeleider.
132.	27-28	G1.5	Is Opdrachtgever voornemens tijdens de presentatie scenario's of casuïstiek voor te leggen die buiten de ingediende beantwoording vallen?	Neen, het gaat om de toelichting op de gestelde open vragen. Zie 5.2.5 van het Beschrijvend document. Hier staat e.e.a. beschreven.
133.	27	5.2.5 Gunningscriterium G1.5. Presentatie	Gunningscriterium G1.5 (Presentatie) telt voor 0 punten, terwijl paragraaf 5.2.5 en de scoretabel vermelden dat de presentatie wordt meebeoordeeld en dat de eindscore op de open vragen na de presentatie wordt vastgesteld. Kan de presentatie de schriftelijke scores op G1.1 tot en met G1.4 verhogen of verlagen, en zo ja binnen welke bandbreedte?	Zie score tabel 5.2.6 van het Beschrijvend Document. Daar staat de score mogelijkheid weergegeven. Bandbreedte is dat de score kan worden verhoogd of verlaagd op basis van de gegeven mogelijkheden.
134.	28	5.2.5 Gunningscriterium G1.5. Presentatie	In de beoordelingsaspecten van de presentatie (paragraaf 5.2.5) wordt onder meer verwezen naar de communicatie met betrokkenen bij de bouw, waaronder omwonenden. Voor een cloudplatformdienstverlening is onduidelijk wat onder omwonenden wordt verstaan en hoe dit aspect wordt beoordeeld. Kan de KB verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld en welke beoordelingsaspecten daadwerkelijk van toepassing zijn op de presentatie?	Moet zijn: De mate waarin de geïnterviewde blijk geeft te zullen zorgen voor afdoende communicatie (terugkoppeling, nazorg) met de contactpersonen van de KB.
135.	28	5.2.5	U vraagt om “afdoende communicatie (terugkoppeling, nazorg) met lokale en centrale contactpersonen van de KB en overige betrokkenen bij de bouw (waaronder omwonenden)”. Wie zijn dat bij dit project en kunt u hun functietitels delen?	Zie antwoord vraag 134.
136.	29	5.2.6 Score tabel	De scoretabel in paragraaf 5.2.6 gebruikt voor de scores Goed en Uitstekend de begrippen “meerwaarde” en “overtreft de verwachtingen van de KB”. Kunt u per gunningscriterium concreet aangeven welke elementen of onderbouwing de KB als meerwaarde beschouwt en waarmee een inschrijver het verschil maakt tussen Voldoende, Goed en Uitstekend?	<u>Verduidelijking van het toegepaste scoremodel:</u> <u>Uitstekend 100%</u> Het antwoord sluit volledig aan op de vraag en de uitgangspunten. De informatie is zeer concreet, goed onderbouwd en laat duidelijk zien hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd. Daarnaast biedt het antwoord extra meerwaarde of innovatieve oplossingen die de verwachtingen overtreffen. Dit is de hoogste score omdat het antwoord niet alleen voldoet aan alle subcriteria, maar ook extra voordelen biedt en de KB overtuigt van de kwaliteit van de aanpak.

				<u>Goed 75%</u> Het antwoord sluit goed aan op de vraag en de uitgangspunten. De informatie is concreet, onderbouwd en geeft een duidelijk beeld van de dienstverlening. Op enkele onderdelen wordt meerwaarde geboden. Het antwoord voldoet ruim aan de verwachtingen en bevat sterke argumenten. Het onderscheid met 'Uitstekend' is dat de extra meerwaarde minder overtuigend of minder uitgebreid aanwezig is. <u>Voldoende 50%</u> Het antwoord sluit aan op de vraag en behandelt de belangrijkste onderwerpen. De informatie is echter beperkt concreet en slechts gedeeltelijk onderbouwd. Er wordt geen extra meerwaarde geboden Het antwoord voldoet aan de minimale verwachtingen, maar mist diepgang, voorbeelden of overtuigende onderbouwing. Hierdoor ontstaat minder vertrouwen in de uitvoering. <u>Matig (25%)</u> Het antwoord sluit slechts gedeeltelijk aan op de vraag. De informatie is onvoldoende concreet, nauwelijks onderbouwd en belangrijke onderdelen ontbreken of zijn onduidelijk uitgewerkt. Het antwoord geeft onvoldoende inzicht in de aanpak en laat vragen onbeantwoord. Hierdoor ontstaat twijfel of aan de verwachtingen kan worden voldaan. <u>Onvoldoende (0%)</u> Het antwoord sluit slecht aan op de vraag of de uitgangspunten. Essentiële onderdelen ontbreken of worden niet behandeld. Het antwoord voldoet niet aan de gestelde sub vragen en maakt onvoldoende duidelijk hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd. Hierdoor kan het niet positief worden beoordeeld. <u>Samenvattend</u> Uitstekend = voldoet volledig én biedt aantoonbare meerwaarde. Goed = voldoet goed en biedt deels meerwaarde.
--	--	--	--	--

				Voldoende = voldoet aan de basisverwachtingen. Matig = voldoet slechts gedeeltelijk; belangrijke tekortkomingen aanwezig. Onvoldoende = voldoet niet aan de eisen; essentiële onderdelen ontbreken.
137.	30	5.2.7	U spreekt in de 1 ^e alinea over maximum (totaal)prijs. Wij hebben echter nergens een maximum prijs kunnen vinden? Wat is deze maximum totaalprijs?	De maximum totaalprijs is niet van toepassing. Dit is een omissie, er is geen maximum prijs. Wij hebben aangegeven dat de door ons opgegeven kosten een indicatie/schatting is, en dus geen plafondbedrag. Wel is er een maximumbedrag op het tarief gesteld van €175,00, daarboven wordt de inschrijving terzijde gelegd en verder niet beoordeeld. Daar wordt aan gerefereerd.
138.	32	6.1 Beoordeling Inschrijving	In sub 5 van paragraaf 6.1 is opgenomen dat verzoeken om toelichting of aanvulling schriftelijk aan de inschrijver worden gesteld. Kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot de presentatie als onderdeel van de beoordelingsprocedure?	Dit is dat tijdens de interne beoordeling door het beoordelingsteam een vraag kan ontstaan om verduidelijking. Puur om vast te stellen of hetgeen beschreven staat ook goed begrepen wordt. Dit staat los van de presentatie. Het is juist dat met het mogelijkheid tot navragen een beter beeld kan worden gevormd over het gegeven antwoord.
139.	34	6.2 Beoordelingscommissie	Paragraaf 6.2 vermeldt dat de beoordelingscommissie bestaat uit deskundige medewerkers van de KB. Welke functies of disciplines zijn in de beoordelingscommissie vertegenwoordigd, bijvoorbeeld architectuur, IT-servicemanagement, security, inkoop, bedrijfsvoering of directie?	Architecten, IT-servicemanagement, Cloud engineers, Product-owners, Inkoop is alleen procesbegeleider.
140.	34	6.2 Beoordelingscommissie	Zijn alle leden van de beoordelingscommissie ook aanwezig tijdens de presentatie? En zijn er nog andere aanwezigen tijdens de presentatie?	Ja, alle leden zijn aanwezig, maar bij afwezigheid mogen we deze vervangen. Er zijn mogelijk nog andere interne betrokkenen aanwezig.
141.	39	5.2.7	Welke prijs wordt bedoeld met de "maximumprijs" die tot uitsluiting leidt? Deze ontbreekt in het document.	Zie antwoord vraag 137.
142.		Checklist	Er staat: 'Antwoorden open vragen (in separate pdf bestanden per Gunningscriterium) ...'. Maar in 5.1 staat 'Let op; de beantwoording van de open vragen moet u opnemen in één document.' Gaan G1.1 t/m G1.4 afzonderlijk of in één document.	De antwoorden op de kwaliteitsvragen moeten in 1 document worden samengevoegd en dat document dient inschrijver in te dienen.

143.		Teamsamenstelling	Hoe is het geïntegreerde team straks samengeteld als geheel? Welke teamleden zet KB in?	Zie antwoord op vraag 5.
144.		Kennismanagement	Hoe heeft u in betreffende omgeving momenteel kennismanagement ingericht? Maakt u bijvoorbeeld gebruik van kenniskaarten? Welke rollen/functionarissen houden zich bezig met kennismanagement?	Kennismanagement wordt ingericht via registratie in de aangewezen tooling, actuele documentatie, runbooks, repositories, decision logs, overdracht bij personeelsswissels, periodieke reviews en de Exit-inventaris. De Cloud Platform Engineers, Product Owner, Servicemanager en Opdrachtnemer dragen ieder vanuit hun rol bij; de RACI legt eigenaarschap per kennisobject vast. Zie PvE SLA-11 en SLA-12 en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 15.
145.		AI	Hoe maakt het huidige gezamenlijke team momenteel gebruik van AI?	Het gebruik van AI is alleen toegestaan binnen de door de KB goedgekeurde security-, privacy- en governancekaders en na de vereiste toestemming op grond van PvE ALG-13. Inschrijver mag voorstellen doen voor aantoonbaar veilige en controleerbare toepassingen, maar er is geen verplichting om AI in te zetten.
146.		Lopende innovatie	Welke initiatieven lopen er momenteel qua innovatie? Hoe verlopen deze initiatieven; wat gaat goed, wat is uitdagend? (De huidige partner heeft hier inzicht in en daarom is het belangrijk om dit beeld ook duidelijk mee te geven aan de andere inschrijvers. De open vragen kunnen met dit inzicht scherper worden beantwoord.)	Zie antwoord vraag 27.
147.		Way of working	Wat is de duur van de sprints?	De beoogde werkwijze is een geïntegreerd DevOps-model met één gezamenlijke backlog, gedeelde tooling, agile ceremonies, IaC, peer review, registratie, kennisoverdracht en continue verbetering. De exacte invulling, zoals Scrum, Kanban of een hybride vorm, wordt bij de start van de samenwerking afgestemd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 11.
148.		Scrum Master	Heeft het huidige gezamenlijke team een Scrum Master? Zo ja, levert KB deze rol of de huidige Opdrachtnemer?	De aanbestedingsstukken schrijven geen afzonderlijke Scrum Master-rol voor. De wijze waarop ceremonies worden gefaciliteerd wordt in de implementatieperiode binnen het team afgestemd en in de DAP vastgelegd.

149.		Service Manager	Heeft het huidige gezamenlijke team een Service Manager? Zo ja, levert KB deze rol of de huidige Opdrachtnemer?	De KB levert de Servicemanager voor SLA, DAP, service reviews, rapportages en operationele governance. Opdrachtnemer levert een tegenpool voor de eigen servicekwaliteit, rapportage, escalaties en verbeteringen zonder de regierol van de KB over te nemen. Deze stemmen gezamenlijk af. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 2.1 en 2.2.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
150.		1.Inleiding en referentiekader SM-01	Volgens eis SM-01 wordt de definitieve SLA uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld, terwijl artikel 5.3 van de concept-Overeenkomst reeds verwijst naar kortingen bij het niet behalen van service levels. Kunt u aangeven wanneer de definitieve service levels, meetmethodieken en eventuele kortingspercentages worden vastgesteld? Worden deze vóór sluiting van de inschrijving bekendgemaakt, zodat inschrijvers de financiële en operationele impact hiervan kunnen meewegen in hun inschrijving?	De concept-SLA bevat het referentiekader. De definitieve service levels, definities, meetmethoden en rapportageafspraken worden uiterlijk bij contractondertekening vastgesteld met inachtneming van het Programma van Eisen en de geaccepteerde inschrijving. Kortingen kunnen alleen worden toegepast voor concreet en contractueel vastgelegde service levels en kortingspercentages.
151.		SM-03	Kunt u bevestigen binnen welke termijn de eerste ingevulde versie van het Exit-plan moet worden opgeleverd: binnen 30 dagen, binnen 30 kalenderdagen of binnen [x] werkdagen? Deze termijnen lopen in de documenten uiteen.	De eerste ingevulde versie van het Exit-plan wordt binnen 30 kalenderdagen na de start van de Overeenkomst met de KB afgestemd. De verwijzing naar [x] werkdagen in de template wordt overeenkomstig aangepast. Zie PvE SM-03 en Bijlage 13, Exit-plan, titelblad.
152.		GOV-01	Eis GOV-01 vereist minimaal 1 FTE die integraal deelneemt aan het cloudplatformteam. Omdat wij uitgaan van een managed dienstverlening, alsook in het belang van structurele borging van de bezetting, gaan we ervan uit dat deze invulling verdeeld wordt over meerdere gekwalificeerde personen vanuit de partner. Dit om ook structurele continuïteit te borgen (denk aan vakantie, ziekte, verlof). Kan KB bevestigen dat dit een juiste aanname is?	Zie het antwoord op vraag 19.
153.	1	3.Samenwerkingsmodel en governance – GOV-04	Eis GOV-04 schrijft voor dat alle ingezette medewerkers deelnemen aan agile rituelen, waaronder sprintplanningen, refinements, retrospectives, daily stand-ups en backlogbeheer. Deze werkwijze lijkt met name gericht op	Ja. Deelname aan agile rituelen geldt voor zover dit past bij de rol en de werkzaamheden binnen het geïntegreerde cloudplatformteam. De structureel ingezette medewerker neemt actief deel aan de relevante ceremonies. Medewerkers

			project- en ontwikkelactiviteiten, terwijl een belangrijk deel van de opdracht bestaat uit beheer-, support- en continuïteitswerkzaamheden. Kan de KB bevestigen dat deelname aan deze agile rituelen alleen van toepassing is voor zover dit passend is bij de aard van de werkzaamheden en de rol van de ingezette medewerker binnen het geïntegreerde cloudplatformteam?	die uitsluitend buiten-kantoortijden ondersteuning of incidentele specialistische inzet leveren, hoeven niet aan alle dagelijkse rituelen deel te nemen; voor hen gelden wel de relevante kennisborgings- en afstemmingsafspraken. Zie PvE GOV-04 en BKO-04 en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 3 en 12.3.
154.		3, eis GOV-01 / GOV-07	Eis GOV-07 bepaalt dat Opdrachtnemer geen aparte beheerlaag, schaduwadministratie of eigen informatiepositie inricht, tenzij de KB vooraf schriftelijk akkoord gaat. Onder welke voorwaarden zou de KB akkoord kunnen gaan met inzet van reeds bestaande, gedocumenteerde en volledig overdraagbare tooling of accelerators van Opdrachtnemer, mits deze binnen de omgeving en governance van de KB blijven functioneren?	De KB kan akkoord gaan met bestaande tooling of accelerators wanneer deze aantoonbaar veilig, transparant, controleerbaar, overdraagbaar en zonder ongewenste leveranciersafhankelijkheid binnen de KB-omgeving kunnen worden gebruikt. Voorafgaande schriftelijke goedkeuring is vereist en de KB-tooling en repositories blijven de leidende bron. Er mag geen afzonderlijke beheerlaag of schaduwadministratie ontstaan. Zie PvE GOV-07 en OPS-04.
155.	Blad 1/7	Hfdst. 3 Samenwerkingsmodel en governance GOV-07	Welke tooling wijst de KB aan of keurt de KB goed voor laC, CI/CD en monitoring of dient Opdrachtnemer dit voor te stellen?	Zie antwoord op vraag 27.
156.	3 en 5	GOV-07 / OPS-04 Tooling en registraties	Kan de KB aangeven welke tooling momenteel wordt gebruikt voor incidentmanagement, problemmanagement, changemanagement, servicerequests, documentatie, monitoring, logging, observability, securitymonitoring en rapportage? Het PvE schrijft voor dat in KB-tooling wordt gewerkt, maar noemt de tooling niet concreet.	Zie antwoord op vraag 27.
157.	1	3.Samenwerkingsmodel en governance – GOV-07	De dienstverlening van Opdrachtnemer is ingericht op gestandaardiseerde processen voor onder meer monitoring, SLA-bewaking, rapportage en kwaliteitsborging. Het gebruik van eigen ondersteunende tooling is daarbij essentieel voor een efficiënte uitvoering van de dienstverlening. Kan de KB bevestigen dat dergelijke tooling mag worden gebruikt, mits alle voor de dienstverlening relevante informatie transparant, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar beschikbaar is binnen de door de KB aangewezen of goedgekeurde tooling?	Zie antwoord op vraag 154.

158.	Blad 1/7	Hfdst. 3 Samenwerkingsmodel en governance GOV-09	Hoe ziet de huidige exit-inventaris eruit, en is de huidige opdrachtnemer betrokken bij de retransitie?	Zie antwoord op vraag 42.
159.		Hfdst. 3 Samenwerkingsmodel en governance (algemeen, gerelateerd aan GOV-01/09)	Is Opdrachtnemer eigenaar/beheerder van alle werkzaamheden van het cloudplatformteam, inclusief resources die niet door Opdrachtnemer zijn gedeployed, en wie is eindverantwoordelijke voor resource templates en (bestaande + nieuwe) infrastructuur de KB of Opdrachtnemer?	Neen. Opdrachtnemer wordt niet eigenaar of beheerder van alle werkzaamheden van het cloudplatformteam. De KB behoudt regie op prioritering, architectuur, governance, risicoacceptatie en acceptatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem toegewezen werkzaamheden en voor beheer en ondersteuning binnen de overeengekomen scope en mandaten. Resource templates en infrastructuur worden in de KB-repositories beheerd; eigenaarschap en besluitvorming worden in RACI en DAP vastgelegd. Zie PvE GOV-01, GOV-07, OPS-08 en OPS-10.
160.	Blad 1/7	Hfdst. 3 Samenwerkingsmodel en governance GOV-10	Is 'op locatie' in GOV-10 gelijk aan Den Haag?	Ja. Met 'op locatie' wordt de locatie van de KB in Den Haag bedoeld, tenzij de KB vooraf schriftelijk een andere locatie aanwijst. Zie PvE GOV-10 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 5.1.
161.	1	GOV-10	Heeft de eis van minimaal twee werkdagen per week op locatie uitsluitend betrekking op de structureel ingezette cloud engineer(s), of ook op specialistische expertise die incidenteel wordt ingezet?	De eis van minimaal twee vaste werkdagen per week op locatie geldt primair voor de structureel ingezette Cloud Platform Engineer(s) binnen het geïntegreerde cloudplatformteam. Voor incidentele specialistische expertise geldt aanwezigheid op locatie alleen wanneer dit voor de opdracht nodig is of vooraf wordt overeengekomen. Zie PvE GOV-10.
162.	Blad 2/7	Hfdst. 4 Personeel en continuïteit PER-01 t/m PER-04	Indien een medewerker voldoet aan PER-01, maar een tijdelijke invulling nodig is (PER-04), zijn PER-02/PER-03 (inzage CV's, interviewrecht vervanger) dan direct van toepassing?	Ja. Ook bij tijdelijke vervanging gelden de waarborgen uit PER-02 en PER-03. In een acute situatie kan een tijdelijke continuïteitsmaatregel noodzakelijk zijn, maar Opdrachtnemer informeert de KB direct en verstrekt zo spoedig mogelijk het CV en de overige informatie voor beoordeling. De vervanger moet minimaal gelijkwaardig zijn en aan de toepasselijke security- en onboardingseisen voldoen. Zie PvE PER-02 tot en met PER-05.
163.		4 / 8, eis PER-08 en BKO-05	Voor de structureel in te zetten medewerker geldt een taaleis van Nederlands op ten minste C1-niveau (Bijlage 1A). Geldt eenzelfde taaleis, of ten minste een minimumniveau Nederlands, ook voor de medewerkers uit de flexibele schil (eis PER-08) die overdag worden ingezet,	Voor medewerkers uit de flexibele schil die tijdens kantoortijden deelnemen aan het geïntegreerde team geldt dat zij voldoende Nederlands moeten beheersen om veilig en effectief te kunnen samenwerken en de Nederlandstalige documentatie en procedures te gebruiken. Het formele C1-

			gelet op de deelname aan gezamenlijke werkzaamheden en Nederlandstalige documentatie? Ons advies daarbij is overigens om die eis daar ook te stellen.	niveau uit Bijlage 1A geldt voor de structureel ingezette functie; voor overige rollen wordt het vereiste niveau afgestemd op de aard van de inzet. Buiten-kantoor tijden ondersteuning mag overeenkomstig BKO-05 Engelstalig worden uitgevoerd, mits ook hier veilig en effectief samengewerkt kan worden en dit niet in de weg staat voor het gebruik van de Nederlandstalige documentatie en procedures.
164.		PER-07	Eis PER-07 stelt dat "onderaannemers buiten de EU" niet zijn toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Geldt deze beperking uitsluitend voor derde partijen die als onderaannemer worden ingeschakeld, of ook voor (a) eigen medewerkers van de inschrijver die structureel of incidenteel vanuit een locatie buiten de EU werkzaamheden verrichten, en (b) rechtspersonen binnen dezelfde groep (bijv. een nearshore- of offshore-dochteronderneming) die bijdragen aan de uitvoering van de opdracht? Zo ja, geldt de toestemmingsverplichting ook als de betrokken medewerkers uitsluitend op afstand werken en geen directe toegang hebben tot de KB-omgevingen?	PER-07 ziet op alle derden die als onderaannemer of groepsmaatschappij bijdragen aan de uitvoering van de opdracht. Werkzaamheden vanuit buiten de EU en toegang tot KB-omgevingen of gegevens zijn alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming en toetsing aan security-, privacy-, keten- en locatie-eisen. Voor eigen medewerkers van de contracterende rechtspersoon gelden daarnaast de overige locatie- en toegangsvoorwaarden uit de aanbestedingsstukken.
165.	Blad 2/7	Hfdst. 4 Personeel en continuïteit PER-07	Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om buiten-kantoor tijden ondersteuning (BKO) in te vullen via offshore-capaciteit in Mexico en de Filipijnen, ingezet als onderaannemer. Kan de KB bevestigen of hiervoor, mits toegepast, voorafgaande schriftelijke toestemming conform PER-07 verkregen kan worden, en zo ja, welke voorwaarden of onderbouwing de KB hierbij verwacht?	Offshore-inzet buiten de EU is niet zonder toestemming vooraf toegestaan. Een verzoek op grond van PER-07 wordt uitsluitend beoordeeld na volledige informatie over de partij, locatie, werkzaamheden, toegang, gegevensverwerking, securitymaatregelen, juridische waarborgen, continuïteit en toezicht. De KB kan toestemming weigeren wanneer de inzet niet verenigbaar is met de aanbestedingsstukken of de risico's onvoldoende beheersbaar zijn. Bij de beoordeling zal de KB onder andere kijken naar de wijze waarop Opdrachtnemer de kwaliteit, continuïteit, beveiliging, kennisborging en samenwerking met het platformteam waarborgt. Het uitgangspunt van de KB is dat ondersteuning buiten kantoor tijden onderdeel is van de integrale dienstverlening rondom het Azure-platform en nauw aansluit op het beheer dat tijdens kantoor tijden wordt uitgevoerd. De KB hecht daarom

				waarde aan directe samenwerking en kennisuitwisseling tussen het platformteam en de medewerkers die buiten kantoor tijden ondersteuning leveren. Een volledig losstaande inrichting waarbij buiten kantoor tijden beheer op afstand en zonder structurele verbinding met het platformteam wordt uitgevoerd, sluit minder goed aan bij de gewenste werkwijze. De voorkeur gaat uit naar een inrichting waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd, bijvoorbeeld door middel van een consignatiedienst of een vergelijkbare vorm van bereikbaarheid, waarbij de betrokken medewerkers aantoonbaar beschikken over de benodigde kennis van de omgeving, processen en gemaakte afspraken. Indien inschrijver gebruik wil maken van onderaannemers voor deze dienstverlening, verwacht de KB dat inschrijver onderbouwt hoe wordt voldaan aan bovenstaande uitgangspunten en hoe kennis, kwaliteit, beveiliging en samenwerking met de KB blijvend worden geborgd.
166.	Blad 2/7	Hfdst. 4 Personeel en continuïteit PER-08	Wat is de definitie van "ondersteuning bij piekbelasting" en "binnen de afgesproken termijnen inzetbaar zijn"? Hoe snel moet het team kunnen opschalen?	Onder piekbelasting wordt verstaan een tijdelijke, aantoonbare behoefte aan extra capaciteit of specialistische kennis boven de vaste kernbezetting, bijvoorbeeld bij incidenten, complexe wijzigingen, securityvraagstukken of tijdelijke projecten. De benodigde snelheid van opschaling is afhankelijk van de aard, impact en urgentie van de situatie. Er geldt daarom geen generieke termijn waarbinnen het volledige team moet zijn opgeschaald, Er wordt wel verwacht van Opdrachtnemer dat voldoende capaciteit beschikbaar is en deze binnen acceptabele termijnen verschillende vormen van opschaling kan realiseren. Aanvullende inzet vindt alleen plaats na afstemming en, indien buiten de vaste scope, voorafgaande schriftelijke goedkeuring. Zie PvE PER-08 en PER-09.
167.	Blad 2/7	Hfdst. 4 Personeel en continuïteit (gerelateerd aan PER-08)	Met hoeveel KB-medewerkers moet de senior Cloud Platform Engineer structureel afstemmen, buiten de vaste	De structureel ingezette Cloud Platform Engineer werkt dagelijks samen met het cloudplatformteam en stemt afhankelijk van het onderwerp af met de Product Owner, Cloud

			overlegmomenten (bijv. security, architectuur, product owner)?	Platform Engineers, architectuur, security, servicemanagement en andere betrokken teams. Er wordt geen vast minimumaantal afzonderlijke afstemmingsrelaties voorgeschreven; de overlegstructuur en RACI worden in de DAP vastgelegd. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 2 en 3.
168.		4, eis PER-07 en PER-08	Voor de structureel in te zetten medewerker geldt de eis woonachtig en werkzaam te zijn binnen Nederland (Bijlage 1A). Geldt deze eis, of een vergelijkbare eis dat werkzaamheden uitsluitend vanuit Nederland worden verricht, ook voor de medewerkers uit de flexibele schil (eis PER-08) en voor eventuele onderaannemers, en is offshoring of nearshoring, ook binnen de EU, voor deze groepen toegestaan?	De eis uit Bijlage 1A dat de structureel ingezette medewerker in Nederland woont en werkt geldt voor die functie. Voor de flexibele schil en onderaannemers gelden de locatie-, security-, privacy- en toestemmingsvereisten uit PER-07, SC-09 en de DAP. Nearshoring of offshoring is niet automatisch toegestaan en vereist voorafgaande schriftelijke goedkeuring wanneer de inzet buiten de toegestane kaders valt. Zie ook het antwoord op vraag 165.
169.		4, eis PER-11, PER-12 en PER-13	Op welk moment in het proces verwacht de KB dat Opdrachtnemer eventuele onderaannemers of ketenleveranciers concreet benoemt: al bij Inschrijving, of pas bij aanvang van de dienstverlening, zoals eis PER-11 lijkt te suggereren?	Inschrijver benoemt bij inschrijving de onderaannemers en derden waarop hij zich beroept of die reeds voor de uitvoering zijn voorzien, overeenkomstig de aanbestedingsstukken. Overige ketenleveranciers en operationele afhankelijkheden worden uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening inzichtelijk gemaakt en gedurende de looptijd actueel gehouden. Nieuwe of gewijzigde inzet blijft onderworpen aan de voorafgaande toestemmings- en meldingsvereisten. Zie PvE PER-11 tot en met PER-18.
170.	Blad 2/7	Hfdst. 4 Personeel en continuïteitv PER-17	Welke informatiebeveiligingseisen worden precies bedoeld?	Met de informatiebeveiligingseisen worden alle voor de opdracht toepasselijke eisen bedoeld uit het Programma van Eisen, de Overeenkomst, ARBIT-2022, de Verwerkersovereenkomst, de security- en compliancekaders van de KB, de BIO/BIO2 voor zover van toepassing, en de operationele uitwerking in SLA en DAP. Opdrachtnemer borgt deze eisen ook in de keten. Zie PvE SC-01 tot en met SC-10 en PER-15 tot en met PER-18.
171.		Hfdst. 5 Operationeel beheer en tooling (algemeen, gerelateerd aan OPS-01/OPS-03)	Is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de productieomgeving? Wie heeft 24/7 toegang tot de omgevingen, en wie mag 24/7 aanpassingen doorvoeren?	De KB blijft eigenaar en regievoerder van de productieomgeving. Opdrachtnemer voert beheerhandelingen uit binnen de overeengekomen scope, rollen, autorisaties en mandaatmatrix. Toegang buiten kantoor tijden is beperkt tot geautoriseerde achtervangmedewerkers en least-privilege.

				Wijzigingen buiten kantoortijden zijn alleen toegestaan als vooraf goedgekeurde handeling of emergency change. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1 en 2.2, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 5, 9, 10 en 12.
172.	OPS-02 / SLA / DAP	Programma van Eisen	Kunt u de inrichting van de 17x7-dienstverlening volledig verduidelijken, waaronder de exacte servicevensters, activiteitenmatrix, monitoringvereisten, rolverdeling, incidentcoördinatie, mandaten en bevestigen dat de operationele achtervang mag worden ingevuld met een gedeelde pool van specialisten, mits aan alle overeengekomen SLA-, DAP- en responsetijden wordt voldaan?	De 17x7-dekking loopt dagelijks van 06.00 tot 23.00 uur en bestaat uit de geïntegreerde teamdienstverlening tijdens kantoortijden en buiten-kantoortijden ondersteuning daarbuiten. Buiten kantoortijden omvat de dienstverlening monitoring- en meldingopvolging, incidentrespons, containment, vooraf gemandateerde herstelacties, escalatie, registratie en overdracht. Opdrachtnemer organiseert zelf de bezetting en mag daarvoor een gedeelde pool gebruiken, mits voldoende KB-specifieke kennis, toegang, continuïteit en naleving van SLA en DAP zijn geborgd. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 2.1 tot en met 2.3, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 5, 6, 12 en 13 en het antwoord op vraag 165.
173.		OPS-02	Kan KB aangeven: • Welke monitoringtools momenteel worden gebruikt; • Welke tooling onderdeel van de dienstverlening blijft; • Welk deel al operationeel ingericht is; Welke responstijden verwacht worden buiten kantooruren?	Zie antwoorden op vragen 27, 70 en 71.
174.	Blad 2/7	Hfdst. 5 Operationeel beheer en tooling OPS-03	Welke tooling wordt bedoeld voor het uitrollen van infrastructuur via IaC en geautomatiseerde CI/CD-pipelines?	Zie antwoord op vraag 27.
175.	Blad 3/7	Hfdst. 5 Operationeel beheer en tooling (gerelateerd aan OPS-03/GOV-07)	Is het uitgangspunt dat uitsluitend Azure-eigen producten worden gebruikt voor monitoring, of is integratie met tooling van derde partijen (bijv. LogicMonitor, PRTG, DataDog) mogelijk?	Het uitgangspunt van de KB is niet dat uitsluitend Azure-native tooling wordt toegepast voor monitoring. De KB maakt per situatie een bewuste afweging welke tooling het beste aansluit bij de gewenste functionaliteit, beheersbaarheid, security, kosten en toekomstbestendigheid van de dienstverlening. Hierbij wordt voorkomen dat onnodige afhankelijkheid ontstaat van één leverancier of technologieplatform.

				Integratie met tooling van derde partijen is daarom mogelijk, mits deze vooraf door de KB is goedgekeurd en aantoonbaar voldoet aan de geldende eisen op het gebied van onder andere security, beheerbaarheid, interoperabiliteit, transparantie, kosten en overdraagbaarheid. De keuze voor tooling wordt gebaseerd op de toegevoegde waarde en passendheid binnen de totale IT-architectuur van de KB, en niet uitsluitend op het feit of een oplossing Azure-native is. De binnen de KB vastgestelde tooling, registraties en beheerprocessen blijven hierbij leidend. Nieuwe monitoringoplossingen dienen hierop aan te sluiten en mogen niet leiden tot versnippering van beheerinformatie of verlies van inzicht en regie. Zie hiervoor onder andere de eisen GOV-07, OPS-04 en SC-05 uit het PvE.
176.	Blad 3/7	Hfdst. 5 Operationeel beheer en toolingOPS-07	Is de in OPS-07 beschreven auditbare vastlegging van wijzigingen reeds in-place, of moet dit nog worden gebouwd/opgezet?	Neen, dit is reeds ingericht.
177.	p. 2	OPS-04	Welke tooling(s) voor de 17/7 monitoring van de cloudomgeving wordt gebruikt door de KB?	Azure Monitor/Azure managed Grafana, ITRS Uptrends.
178.	p. 2	OPS-04	Is deze tooling voorzien van automatische alerting? Zo ja, hoe ziet deze alerting er uit (e-mail, SMS, et cetera)?	De monitoringinrichting moet automatische alerting ondersteunen voor de overeengekomen gebeurtenissen en prioriteiten. De kanalen, routing, escalaties en koppeling met de registratietooling worden in de DAP vastgelegd. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige beoordeling en registratie van relevante alerts. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 13.
179.	p. 2	OPS-04	U geeft aan dat er dashboards ingericht zijn, kunt u details daarvan aanleveren?	Naast de standaard Azure dashboards zullen de bestaande monitoring dashboards tijdens de transitie gereviewd en indien nodig aangepast worden. De definitieve DAP beschrijft welke dashboards leidend zijn, welke gegevens zij bevatten, wie deze beheert en hoe zij voor rapportage en buiten-kantoortijden ondersteuning worden

				gebruikt. Zie PvE SLA-06 tot en met SLA-08 en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 4 en 14.
180.	5	OPS-03 en OPS-04 Automatisering en repositories / IaC	Kan de KB inzicht geven in het huidige gebruik van Infrastructure-as-Code, inclusief gebruikte tooling, repositories en deployment pipelines? Het PvE benoemt repositories en Infrastructure-as-Code, maar niet de huidige inrichting.	Zie antwoord vraag 27.
181.		5, eis OPS-04	Eis OPS-04 bepaalt dat automatisering wordt beheerd in de gedeelde repository van de KB en dat gebruikte tooling gedocumenteerd en overdraagbaar wordt gemaakt. Is het toegestaan dat Opdrachtnemer hierbij bestaande, overdraagbare IaC-modules of accelerators inbrengt, bijvoorbeeld onder een permissieve open-sourcelicentie, mits deze volledig binnen de KB-omgeving draaien en zonder afhankelijkheid van leverancierspecifieke runtime- of licentieconstructies?	Ja. Bestaande IaC-modules en accelerators kunnen worden ingebracht wanneer zij veilig, gedocumenteerd, volledig overdraagbaar, zonder ongewenste runtime- of licentieafhankelijkheid en binnen de KB-repositories en governance toepasbaar zijn. Voorafgaande goedkeuring door de KB is vereist. Intellectuele-eigendoms- en gebruiksrechten moeten voldoende zijn voor beheer en overdracht door de KB of een opvolgende leverancier. Zie PvE OPS-04 en TRANS-11.
182.		5, eis OPS-08 en OPS-10	Wordt het gebruik van open standaarden, open source bouwstenen of vergelijkbare Nederlandse/Europese initiatieven bij de invulling van architectuurprincipes, portabiliteit en beperking van vendor lock-in, zoals bedoeld in de doelstellingen van paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document, door de KB gewaardeerd binnen de kwalitatieve gunningscriteria?	Open standaarden, overdraagbaarheid, portabiliteit en beperking van vendor lock-in sluiten aan op de doelstellingen van de aanbesteding. Zij worden gewaardeerd voor zover zij aantoonbaar bijdragen aan de gepubliceerde beoordelingsaspecten en geen afbreuk doen aan security, beheerbaarheid, functionaliteit of de minimale eisen. Er worden geen afzonderlijke punten toegekend buiten de in het Beschrijvend document opgenomen gunningscriteria.
183.	p. 3	SC-04	Hoe ziet de KB de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer hierin?	Tijdens kantoortijden is dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het Cloudplatform team. Buiten kantoortijden ligt de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is binnen de overeengekomen scope verantwoordelijk voor tijdige signalering, beoordeling, registratie, mitigatie en oplossing van kwetsbaarheden voor zover hij het benodigde beheer- en wijzigingsmandaat heeft. Wanneer de definitieve oplossing afhankelijk is van de KB, een ander team, een derde leverancier of het beschikbaar komen van een leverancierspatch, escaleert

				Opdrachtnemer tijdig, treft hij binnen mandaat mitigerende maatregelen en legt hij de afhankelijkheid vast. Zie PvE SC-04 en Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.6.
184.			Welke resources vallen onder de in SC-04 gegarandeerde oplostijden indien deze resources niet door opdrachtnemer zijn gedeployed?	SC-04 geldt voor kwetsbaarheden binnen de overeengekomen beheer- en dienstverleningsscope van Opdrachtnemer, ongeacht wie een resource oorspronkelijk heeft gedeployed, voor zover Opdrachtnemer beschikt over het benodigde beheer- en wijzigingsmandaat. Voor resources die door de KB of een derde worden beheerd en waarvoor Opdrachtnemer de kwetsbaarheid niet zelfstandig kan oplossen, geldt voor Opdrachtnemer een verplichting tot tijdige signalering, registratie, risico-inschatting, mitigatie binnen mandaat en escalatie naar de verantwoordelijke partij.
185.	3	SC-04	Gaat de klok (bijv. 72 uur voor kritiek/CVSS 9-10) lopen vanaf detectie/melding, of vanaf het moment dat een patch van de leverancier beschikbaar is? Dit is relevant omdat niet voor elke kwetsbaarheid direct een fix beschikbaar is.	Voor kritieke kwetsbaarheden start de termijn bij detectie of melding. Wanneer nog geen definitieve patch beschikbaar is, moet binnen de overeengekomen termijn een passende mitigerende maatregel worden getroffen en moet de definitieve patch binnen de daarvoor geldende termijn na beschikbaarstelling worden geïmplementeerd. Afhankelijkheden en risicoacceptatie worden geregistreerd en geëscaleerd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.6.
186.		SC-04	Eis SC-04 hanteert voor kritieke kwetsbaarheden (CVSS 9-10) een hersteltermijn van 72 uur. Paragraaf 2.6 van de concept-SLA (Bijlage 11) stelt voor dezelfde categorie een mitigatietermijn van 48 uur en een definitieve patch binnen 5 werkdagen. Welke norm is leidend bij tegenstrijdigheid?	Het Programma van Eisen is leidend. Voor kritieke kwetsbaarheden geldt daarom de in SC-04 opgenomen oplostermijn van 72 uur. De afwijkende indicatieve termijnen in de concept-SLA worden hiermee in overeenstemming gebracht.
187.	Blad 3/7	Hfdst. 6 Security en compliance SC-09	Indien Opdrachtnemer BKO deels laat uitvoeren door offshore-medewerkers (buiten de EU) binnen de in BKO-03 voorgeschreven mandaatmatrix (vooraf goedgekeurde, beperkte bevoegdheden), kan de KB aangeven of dit kwalificeert als 'toegang tot kritieke omgevingen' in de zin van SC-09? En indien ja: vereist SC-09 dat de arbeidsovereenkomst zelf naar Nederlands recht is, of volstaat een contractuele geheimhoudingsverplichting met gelijkwaardige strekking?	Toegang tot kritieke omgevingen vanuit buiten de EU is alleen mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming en toetsing aan SC-09, PER-07, privacy- en securitykaders. Een beperkte mandaatmatrix neemt niet weg dat technische toegang tot een kritieke omgeving aanwezig kan zijn. De vereiste arbeidsrechtelijke en contractuele waarborgen worden bij een verzoek afzonderlijk beoordeeld. Zie ook het antwoord op vraag 165.

188.		6, eis SC-10	Eis SC-10 vereist naast ISO 27001 ook ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018 of gelijkwaardig. Deze twee subcertificeringen zijn in de markt zeer beperkt aanwezig, ook bij overigens ruim gekwalificeerde en ervaren Azure-dienstverleners. Is deelname aan deze aanbesteding ook mogelijk zonder (één van) deze certificeringen, bijvoorbeeld door het op andere wijze aantonen van gelijkwaardige beheersmaatregelen, of door dit uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening te realiseren in plaats van bij Inschrijving?	Gelijkwaardig bewijs is toegestaan. Een afzonderlijke ISO/IEC 27017- of ISO/IEC 27018-certificering is niet vereist wanneer Inschrijver met onafhankelijke, objectieve en actuele bewijsmiddelen aantoont dat de onderliggende cloudsecurity- en privacymaatregelen volledig en gelijkwaardig zijn geborgd. Het bewijs moet na voorlopige gunning worden ingediend door de beoogde Opdrachtnemer en Wachtkamercontractant. Zie PvE SC-10. Realisatie pas na gunning volstaat niet.
189.	3	6. Security en compliance- SC-10	In de aanbestedingsstukken worden ISO 27017 en/of vergelijkbare cloudspecifieke certificeringen genoemd. Wij constateren dat organisaties die beschikken over een gecertificeerd ISO 27001-managementsysteem voor informatiebeveiliging, aangevuld met cloud-specifieke maatregelen, procedures, audits en periodieke toetsing, in de praktijk een gelijkwaardig beveiligingsniveau kunnen aantonen zonder afzonderlijke certificering conform ISO 27017 of ISO 27018. Gelet op het proportionaliteitsbeginsel en het feit dat de beoogde dienstverlening reeds onder het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van ISO 27001 valt, verzoeken wij de KB te bevestigen dat ISO 27001 volstaat en dat afzonderlijke certificeringen conform ISO 27017 en/of ISO 27018 niet verplicht zijn, mits inschrijver via bestaande audits, rapportages of andere objectieve bewijsmiddelen kan aantonen dat aan de onderliggende beveiligings- en privacydoelstellingen wordt voldaan. Is de KB bereid de betreffende eis hierop aan te passen?	Neen, de KB is niet bereid de betreffende eis aan te passen. Zie vraag 188.
190.		SC-01-10	Kunt u expliciteren welke securitytaken bij KB liggen en welke bij de leverancier? Security is benoemd maar taakverdeling niet volledig uitgewerkt	De KB stelt security-, privacy- en compliancekaders vast, accepteert risico's en voert de interne governance. Opdrachtnemer ondersteunt IAM/RBAC, securityprocessen, audits, monitoringdata, hardening, baselinecompliance, kwetsbaarhedenbeheer en incidentrespons voor zover dit binnen de overeengekomen cloudplatformscope valt. SOC/SIEM en interne besluitvorming blijven buiten de uitvoeringsscope, maar Opdrachtnemer sluit operationeel aan

				en escaleert. De definitieve taakverdeling wordt in RACI, SLA en DAP vastgelegd. Zie PvE SC-01 tot en met SC-10 en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 16.
191.		6, eis SC-07 en SC-10	Hanteert de KB voor de onderliggende Azure-datacenters of ondersteunende infrastructuur aanvullende eisen conform NPR 5313/5333 of vergelijkbare normen voor fysieke beveiliging van datacenters, naast de in eis SC-10 genoemde ISO-certificeringen?	De onderliggende fysieke datacenters worden geleverd door de cloudprovider. Voor deze opdracht gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen certificerings-, security- en compliance-eisen. Aanvullende fysieke datacenternormen worden alleen verlangd voor zover zij expliciet van toepassing zijn verklaard of als gelijkwaardig beheersingskader nodig zijn voor een specifieke dienst.
192.		SLA-06	Hoe wordt op platformniveau gestuurd op kostenoptimalisatie versus performance/security trade-offs en wie maakt hierin eindafwegingen?	De KB maakt de eindafweging tussen kosten, performance, security, continuïteit en architectuur. Opdrachtnemer ondersteunt bij het leveren van controleerbare FinOps-informatie, het signaleren van optimalisatiemogelijkheden en risico's en adviseert over alternatieven. Besluiten en risicoacceptaties worden vastgelegd in de gezamenlijke backlog en het decision log. Zie PvE SLA-10 en Bijlage 12, DAP, paragrafen 11.1 en 14.
193.		Hoofdstuk 7, eis SLA-06 en SLA-08	Tot welke bronregistraties, dashboards of rapportagetooling van de KB krijgt Opdrachtnemer toegang om de maandelijkse serviceraapportage samen te stellen, zonder daarvoor een eigen registratie of rapportagelaag te hoeven inrichten die op gespannen voet zou staan met eis GOV-01?	Rapportages worden gebaseerd op de overeengekomen KB-tooling, bronregistraties en dashboards. Opdrachtnemer krijgt voor de dienstverlening passende toegang tot de overeengekomen benodigde bronregistraties, dashboards en rapportagetooling. De maandelijkse rapportage wordt daaruit samengesteld. Opdrachtnemer mag gegevens technisch verwerken of visualiseren, maar de onderliggende gegevens moeten controleerbaar en herleidbaar blijven en in de overeengekomen omgeving beschikbaar zijn. Aanvullende tooling mag alleen na voorafgaande goedkeuring worden gebruikt en mag geen schaduwadministratie of afzonderlijke informatiepositie creëren. Zie PvE GOV-07, SLA-06 en SLA-08 en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 4 en 14.
194.	PvE SC-04 / SLA §2.6	Programma van Eisen / SLA	In het Programma van Eisen en de concept-SLA worden verschillende termijnen genoemd voor het oplossen van kwetsbaarheden. Kunt u bevestigen welke patch-, mitigatie- en oplostermijnen per ernstcategorie	Het Programma van Eisen is leidend. De definitieve SLA wordt daarmee in overeenstemming gebracht en legt per ernstcategorie eenduidig vast: startmoment, mitigatietermijn, definitieve patchtermijn, uitzonderingen bij ontbrekende

			contractueel bindend zijn en tevens aangeven wie verantwoordelijk is voor prioritering, risicoacceptatie en goedkeuring van onderhoudswerkzaamheden?	patches, meldplicht, bewijs en rapportage. De KB bepaalt prioriteit en risicoacceptatie; onderhoud met impact vereist KB-goedkeuring, behoudens handelen binnen een vooraf goedgekeurde emergency-change- of mandaatregeling.
195.	7	7. Servicemanagement en kwaliteit SLA-08	Kan de KB bevestigen dat de bedoelde rapportages vanuit de overeengekomen KB-tooling, bronregistraties en dashboards moeten worden opgesteld?	Zie antwoord op vraag 193.
196.	Blad 4/7	Hfdst. 8 Buiten-kantoor tijden ondersteuning BKO-05	BKO-05 staat toe dat buiten-kantoor tijden ondersteuning Engelstalig wordt uitgevoerd, terwijl documentatie en communicatie vanuit de KB Nederlandstalig zijn. Kan de KB toelichten hoe dit in de praktijk aansluit bij telefonische en ticketgebaseerde interactie vanuit KB-zijde wordt van KB-contactpersonen verwacht dat zij in voorkomende gevallen in het Engels communiceren met de BKO-dienst, of dient Opdrachtnemer de Nederlandstalige interactie zelf op te vangen (bijv. via een Nederlandstalige eerstelijns-schil)?	BKO-05 vormt een specifieke uitzondering op de algemene Nederlandse-taaleis voor de uitvoering van buiten-kantoor tijden ondersteuning. De KB accepteert dat operationele communicatie buiten kantoor tijden in het Engels plaatsvindt. Opdrachtnemer moet wel borgen dat tickets, overdracht en relevante documentatie voor het geïntegreerde team bruikbaar zijn; waar nodig wordt een Nederlandstalige samenvatting verstrekt. Zie antwoord vraag 165. Zie ook PvE ALG-01 en BKO-05.
197.		Hoofdstuk 3, eis GOV-01 / Hoofdstuk 8, eis BKO-01	Wordt de 17x7-achtervang uitsluitend door Opdrachtnemer ingevuld, of wordt hierbij ook een bijdrage van medewerkers van de KB voorzien?	Zie antwoord op vraag 10.
198.		BKO-03	Beschikt Opdrachtgever reeds over een concept-mandaatmatrix en kan deze beschikbaar worden gesteld zodat alle inschrijvers eenzelfde uitgangspunt hanteren ten aanzien van herstelacties, escalaties en beslissingsbevoegdheden buiten kantoor uren?	De concept-DAP bevat de minimale uitgangspunten voor de mandaatmatrix. De definitieve matrix wordt tijdens de implementatieperiode gezamenlijk uitgewerkt en door de KB goedgekeurd. Zij beperkt zelfstandig handelen tot vooraf vastgelegde acties binnen technische, security-, impact- en kostengrenzen. Zie PvE BKO-03 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 12.1.
199.		ALG-01 en BKO-05	De eisen Alg-01 en BKO-05 spreken elkaar tegen. Wij gaan er vanuit dat eis BKO-05 een geldende uitzondering is op eis Alg-01. Is dit correct?	Ja. BKO-05 is voor de buiten-kantoor tijden ondersteuning een specifieke uitzondering op ALG-01. Voor de reguliere dienstverlening, rapportages en documentatie blijft Nederlands het uitgangspunt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
200.		BKO-04	Wat is het verschil tussen ‘achtervangmedewerkers en buiten-kantoor tijden engineers’?	Met ‘buiten-kantoor tijden engineers’ worden de medewerkers bedoeld die daadwerkelijk de ondersteuning buiten kantoor tijden uitvoeren en verantwoordelijk zijn voor het behandelen van meldingen, incidenten en eventuele noodzakelijke beheeractiviteiten buiten de reguliere werktijden.

				Met ‘achtervangmedewerkers’ worden medewerkers bedoeld die beschikbaar zijn om de engineers te ondersteunen wanneer de situatie daarom vraagt, bijvoorbeeld bij complexe incidenten, benodigde specialistische kennis of wanneer de reguliere bezetting niet toereikend is. De KB verwacht dat de buiten-kantoortijden ondersteuning zodanig is ingericht dat incidenten en verstoringen adequaat kunnen worden afgehandeld, waarbij de juiste kennis beschikbaar is. De achtervang vormt hierbij een escalatiemogelijkheid en hoeft niet, maar mag wel structureel onderdeel zijn van de dagelijkse buiten-kantoortijden bezetting. De concrete rollen, senioriteit, bevoegdheden en kennisborging worden in de DAP en bezettingsplanning vastgelegd. Zie PvE BKO-01 tot en met BKO-04.
201.		BKO-01 t/m BKO-04	Kan Opdrachtgever nader specificeren welke herstelwerkzaamheden buiten kantooruren zelfstandig uitgevoerd moeten kunnen worden? Verstaat KB hieronder uitsluitend vooraf overeengekomen operationele herstelacties conform runbooks en mandaatmatrix, of verwacht KB ook beschikbaarheid van senior Azure-engineeringcapaciteit voor diepgaande analyses, configuratieaanpassingen en complexe herstelactiviteiten buiten kantooruren?	Buiten-kantoortijden moeten in ieder geval vooraf overeengekomen operationele herstelacties conform runbooks en mandaatmatrix kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer moet daarnaast voldoende senior expertise en escalatiemogelijkheden organiseren om P1/P2-incidenten te beoordelen, containment toe te passen en complexe situaties technisch te analyseren. Architectuurwijzigingen, structurele optimalisaties en niet-spoedeisende changes worden buiten kantoortijden niet uitgevoerd, tenzij als goedgekeurde emergency change. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.3 en 12.1.
202.	Blad 5/7	Hfdst. 10 Implementatieperiode en exit TRANS-06	Hypersolid medewerkers zijn onderdeel van een KB-samengesteld team wie is eindverantwoordelijk voor de output van dit team?	De KB is eindverantwoordelijk voor prioritering, architectuur, risicoacceptatie en acceptatie van de gezamenlijke teamoutput. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit, deskundigheid, beschikbaarheid en uitvoering van de aan hem toegewezen werkzaamheden en concrete deliverables. De RACI en Definition of Done maken per activiteit duidelijk wie uitvoert en wie accepteert. Zie PvE GOV-01, GOV-04 en TRANS-05 tot en met TRANS-06.

203.	Blad 5/7	Hfdst. 10 Implementatieperiode en exit TRANS-10	Eis TRANS-10 bepaalt dat exit ondersteuning onlosmakelijk deel uitmaakt van de dienstverlening en niet afzonderlijk in rekening wordt gebracht, en dat een aanvullende vergoeding alleen verschuldigd is voor werk buiten de contractduur op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek. Kan de KB bevestigen hoe wordt vastgesteld of exit werkzaamheden 'voortvloeien uit de overeengekomen dienstverlening' dan wel als aanvullend werk buiten scope worden aangemerkt, en welke procedure hiervoor geldt bij een verschil van inzicht?	Exit-werkzaamheden vloeien uit de overeengekomen dienstverlening voort wanneer zij betrekking hebben op de overdracht van de overeengekomen scope, de Exit-inventaris, opgebouwde kennis, documentatie en de in het Exit-plan benoemde overdrachtsobjecten. Werk buiten scope of buiten de contractduur wordt alleen na voorafgaande schriftelijke opdracht als aanvullend werk aangemerkt, mits goedgekeurd door de KB. Een verschil van inzicht wordt behandeld via de wijzigings- en escalatieprocedure. Zie PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10 en Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstuk 12.
204.	Blad 5/7	Hfdst. 10 Implementatieperiode en exitTRANS-10 (aanvullend)	TRANS-10 stelt dat exit ondersteuning binnen de normale dienstverlening valt geldt dat ook voor de omvang beschreven in het Exit plan (9 KB-rollen, meerdere overdrachtsfasen), of kan dat gelden als schriftelijk verzoek buiten scope?	Ja. De in het Exit-plan beschreven reguliere fasen, governance, overdracht, redelijke kennisoverdracht en medewerking aan een opvolgende leverancier maken onderdeel uit van de dienstverlening. Niet alle genoemde KB-rollen hoeven bij iedere activiteit betrokken te zijn. Alleen aantoonbaar aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen scope of contractduur kunnen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring afzonderlijk worden vergoed. Zie PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10.
205.	Blad 5/7	Hfdst. 10 Implementatieperiode en exit TRANS-11	Eis TRANS-11 bepaalt dat cloudtenant, subscriptions, accounts, policies, configuraties, repositories en binnen de Opdracht opgestelde code, scripts, documentatie en registraties eigendom blijven van of volledig beschikbaar zijn voor de KB, 'voor zover juridisch en contractueel toegestaan'. Kan de KB toelichten wat wordt bedoeld met deze laatste zinsnede, en hoe deze eis zich verhoudt tot artikel 8 (Intellectuele eigendomsrechten) van de ARBIT-2022? Vallen generieke, niet-opdracht-specifieke tooling, scripts en methodieken van Opdrachtnemer hierbuiten?	Met 'voor zover juridisch en contractueel toegestaan' wordt rekening gehouden met rechten van derden en vooraf bestaande generieke materialen. Specifiek voor de KB ontwikkelde artefacten vallen onder de eigendoms- en overdrachtsregeling van de Overeenkomst en ARBIT-2022. Generieke tooling, methoden en vooraf bestaande materialen van Opdrachtnemer blijven buiten de eigendomsoverdracht voor zover zij vooraf kenbaar zijn gemaakt, maar de KB moet beschikken over voldoende gebruiksrechten en informatie voor beheer, continuïteit en overdracht. Zie PvE TRANS-11 en ARBIT-2022, artikel 8.
206.	Blad 5/7	Hfdst. 11 Privacy PRI-04	PRI-04 spreekt over 'de Oplossing' die de mogelijkheid moet bieden om gegevens te anonimiseren en hierover te rapporteren. Dit begrip wordt niet gedefinieerd in het Programma van Eisen, het Beschrijvend Document of de Begrippenlijst. Kan de KB toelichten wat onder 'de	Met "de Oplossing" wordt binnen alle PRI eisen de dienstverlening en tooling verstaan die onderdeel zijn van de scope van deze Opdracht: het Azure-cloudplatform en de door Opdrachtnemer ingezette beheer- en ondersteuningstooling.

			Oplossing' wordt verstaande cloud infrastructuur (scope van deze Opdracht), of de applicaties/systemen die op het platform draaien (buiten scope van cloudplatformdienstverlening)?	Het betreft niet de applicaties en systemen die op het platform draaien en buiten de scope van de cloudplatformdienstverlening vallen. Opdrachtnemer dient waar technisch mogelijk en binnen de scope van de dienstverlening ondersteuning te bieden voor anonimiseren, logging en rapportage. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij het gebruik van eigen tooling van Opdrachtnemer, mits hiervoor vooraf toestemming is verleend door de KB. Voorbeelden waarbij een oplossing mogelijkheden voor anonimiseren kan bieden zijn: • het anonimiseren of maskeren van gegevens in logging en monitoringinformatie; • het voorkomen dat persoonsgegevens of gevoelige configuratiegegevens onnodig worden vastgelegd in beheer- of incidentregistraties; • het anonimiseren van gegevens die worden gebruikt voor rapportages, dashboards of analyses; • het delen van technische informatie met derden (bijvoorbeeld leveranciers voor ondersteuning), waarbij alleen noodzakelijke informatie beschikbaar wordt gesteld. De verantwoordelijkheid voor anonimiseren van gegevens binnen applicaties zelf blijft bij de betreffende applicatie-eigenaren en valt buiten de scope van deze opdracht.
207.	Blad 5/7	Hfdst. 11 Privacy PRI-05	PRI-05 vereist dat 'de Oplossing' de mogelijkheid biedt om bewaartermijnen in te stellen en persoonsgegevens geautomatiseerd te verwijderen. Betreft dit een eis aan de applicaties die persoonsgegevens verwerken (buiten scope van cloudplatformdienstverlening), of verwacht de KB dat Opdrachtnemer dit vanuit de cloud infrastructuur faciliteert zo ja, op welk niveau (bijv. storage-lifecycle-policies)?	De eis ziet op functionaliteit binnen de overeengekomen platformscope Opdrachtnemer hoeft geen afzonderlijk product voor bewaartermijnbeheer te leveren en is niet verantwoordelijk voor functionele retentie in buiten-scopeapplicaties. Zie PvE PRI-05 en de scopebepalingen.

208.	5	11. Privacy PRI-05	Eis PRI-05 bepaalt dat persoonsgegevens na verwijdering uit de Oplossing ook uit alle systemen en back-ups van Opdrachtnemer moeten worden verwijderd. Individuele verwijdering uit back-up- en recoveryomgevingen kan echter de betrouwbaarheid, integriteit en auditbaarheid van back-ups aantasten. Kan de KB bevestigen dat aan PRI-05 wordt voldaan indien persoonsgegevens worden verwijderd of geanonimiseerd in de actieve omgeving, terwijl back-ups uitsluitend voor hersteldoeleinden beschikbaar blijven en gegevens daarin automatisch verdwijnen na afloop van de reguliere retentieperiode? Kan de KB daarnaast bevestigen dat de bewaartermijn- en verwijderfunctionaliteit betrekking heeft op het KB-platform/de actieve Oplossing en door Opdrachtnemer moet worden ondersteund, zonder dat een afzonderlijk eigen product voor bewaartermijnbeheer wordt verlangd?	Aan de verwijderverplichting wordt voldaan wanneer persoonsgegevens in de actieve omgeving overeenkomstig de instructie van de KB worden verwijderd of geanonimiseerd en uitsluitend nog voorkomen in afgeschermd back-ups die alleen voor herstel worden gebruikt en automatisch verdwijnen na de geldende retentieperiode. Herstel uit een back-up mag niet leiden tot blijvende herintroductie van gegevens die verwijderd moesten zijn. Er wordt geen afzonderlijk eigen retentieproduct verlangd; Opdrachtnemer ondersteunt de overeengekomen platformfunctionaliteit.
209.	5	11. Privacy PRI-05	Kan de KB daarnaast bevestigen dat de bewaartermijn- en verwijderfunctionaliteit betrekking heeft op het KB-platform/de actieve Oplossing en door Opdrachtnemer moet worden ondersteund, zonder dat een afzonderlijk eigen product voor bewaartermijnbeheer wordt verlangd?	Ja. De bewaartermijn- en verwijderfunctionaliteit heeft betrekking op de platformdiensten binnen de scope. Opdrachtnemer ondersteunt de door de KB vastgestelde inrichting en hoeft geen afzonderlijk eigen product voor bewaartermijnbeheer te leveren.
210.	Blad 5/7	Hfdst. 11 Privacy PRI-10	PRI-10 vereist dat 'de Oplossing' het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens kan minimaliseren of beperken, en dit moet loggen indien het toch gebeurt. Kan de KB aangeven op welk niveau dit wordt verwachtop applicatieniveau (bijv. exportrechten binnen een systeem), of verwacht de KB dat Opdrachtnemer dit vanuit de cloudinfrastructuur ondersteunt (bijv. logging van bulk-dataverkeer of storage-exports)?	De eis geldt voor beheersmaatregelen op het niveau waarop Opdrachtnemer binnen de platformscope invloed kan uitoefenen, zoals RBAC, logging, netwerk- en storagecontroles en detectie van relevante bulkacties. Applicatiespecifieke exportrechten en functionele logging blijven bij het betreffende applicatieteam of de applicatieleverancier wanneer deze buiten scope vallen.
211.		PRI-10	Wij nemen aan dat eis PRI-10 geldt voor softwareoplossingen die KB aanschaft. Aangezien Opdrachtnemer geen Oplossing gaat leveren stellen wij voor deze eis te laten vervallen. Kan KB hiermee akkoord gaan?	Neen, de KB gaat hier niet mee akkoord. Zie antwoord vraag 206.

212.	Blad 6/7	Hfdst. 12 Algemeen Alg-03	Alg-03 vereist telefonische en e-mailbereikbaarheid tussen 08:00 en 18:00 uureen venster dat afwijkt van de in de DAP gedefinieerde kantooruren (09:00–17:00). Kan de KB toelichten: (a) hoe deze twee tijdvensters zich tot elkaar verhouden, en (b) wat 'bereikbaar per e-mail' concreet inhoudt is hiermee een reactietermijn bedoeld, of betreft dit uitsluitend de beschikbaarheid van een contactkanaal, los van de responstijden die al in de SLA per prioriteit zijn vastgelegd?	ALG-03 ziet op de bereikbaarheid van de contractuele contactorganisatie op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. Dit is niet hetzelfde als de kantoortijden voor de geïntegreerde teamdienstverlening, die van 09.00 tot 17.00 uur lopen. Bereikbaarheid per e-mail betekent dat een werkend contactkanaal beschikbaar is; inhoudelijke responstijden volgen uit de SLA en de prioriteit van de melding. Zie PvE ALG-03 en Bijlage 11, SLA, paragrafen 2.1 tot en met 2.4.
213.	Blad 6/7	Hfdst. 12 AlgemeenAlg-10 / Alg-11	Alg-10 en Alg-11 vereisen dat 'de dienst die door Opdrachtnemer wordt geleverd' voldoet aan EN 301 549/WCAG A en AA, met verplicht auditrapport bij oplevering en iedere 3 jaar (Alg-12). Kan de KB verduidelijken wat onder 'de dienst' wordt verstaan in dit verband betreft dit specifiek door Opdrachtnemer geleverde gebruikersinterfaces (bijv. self-service portals of dashboards), of iets anders binnen de cloudplatformdienstverlening?	De digitale-toegankelijkheidseisen gelden voor door Opdrachtnemer binnen de opdracht ontwikkelde of aan de KB geleverde gebruikersgerichte digitale interfaces, portals of rapportagevoorzieningen. Zij gelden niet zonder meer voor interne infrastructuurcomponenten, laC, repositories, scripts of standaard beheerportalen van derden waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft. Een audit is alleen vereist voor opleveringen waarop EN 301 549/WCAG inhoudelijk van toepassing is.
214.		Algemeen	De meeste eisen in dit PvE gelden ook voor werkzaamheden binnen kantoortijden en zijn daarmee ook eisen voor de KB zelf. Is dat ook uw beeld?	Neen. De eisen gelden voor Opdrachtnemer binnen zijn overeengekomen rol en scope. Sommige werkwijzen en kwaliteitskaders gelden ook voor KB-medewerkers binnen het geïntegreerde team, maar contractuele resultaats-, rapportage-, continuïteits- en exitverplichtingen worden aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover zij op zijn dienstverlening betrekking hebben. Zie PvE GOV-01 tot en met GOV-09 en Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2.
215.		Algemeen	Welke mate van zelfstandigheid heeft de leverancier binnen het geïntegreerde team? Er wordt gesproken over een geïntegreerd team, maar niet expliciet over beslissingsbevoegdheden van externe medewerkers.	Opdrachtnemer heeft uitvoeringsvrijheid binnen de overeengekomen scope, backlog, architectuurkaders, securitykaders, procedures en mandaten. De KB behoudt de eindbeslissing over prioritering, architectuur, risicoacceptatie, servicekwaliteit en acceptatie. Buiten kantoortijden mag Opdrachtnemer zelfstandig handelen binnen de goedgekeurde mandaatmatrix. Zie PvE GOV-01 tot en met GOV-09 en BKO-03.
216.		Algemeen	Hoe wordt de dagelijkse aansturing binnen het geïntegreerde team georganiseerd (bijv. product owner,	De dagelijkse aansturing vindt plaats via de Product Owner van de KB, de gezamenlijke backlog en de afgesproken agile

			scrummaster, lead)? Het geïntegreerde teammodel kan leiden tot onduidelijkheden in verantwoordelijkheden en prioritering.	ceremonies. Technische en operationele rollen worden in de RACI en DAP vastgelegd. De KB behoudt de inhoudelijke regie; Opdrachtnemer stuurt zijn eigen personeel en interne leveringsorganisatie aan. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 2, 3 en 11.
217.		Algemeen	In welke mate heeft de leverancier beslissingsbevoegdheid binnen het team t.a.v. technische keuzes en prioritering? Mogelijke spanning tussen regie bij KB en uitvoerende rol leverancier en verplichtingen vanuit SLA.	Opdrachtnemer adviseert en voert uit binnen de vastgestelde kaders, maar heeft geen zelfstandige bevoegdheid om de backlog te prioriteren, architectuurkaders te wijzigen of security- en continuïteitsrisico's te accepteren. Technische keuzes binnen een toegewezen en goedgekeurde oplossing kunnen worden gemaakt voor zover zij binnen scope, standaarden en mandaat vallen. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 2.
218.		Algemeen	Is er één leidend RACI-model dat geldt over alle documenten heen (PvE, SLA, DAP)? Verschillende documenten verwijzen naar rollen en verantwoordelijkheden	Ja. Er komt één samenhangende bijlage met RACI-matrices bij de DAP. Deze operationaliseert de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de SLA en het Exit-plan en kan deze documenten niet wijzigen of beperken. Bij strijdigheid zijn de hogere contractdocumenten leidend. Zie PvE SM-04 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 2.3.
219.		12. Algemeen	De eisen Alg-10 en Alg-11 vragen dat de geleverde dienst aantoonbaar voldoet aan WCAG niveau A en AA (EN 301 549), met een WCAG-EM-auditrapport. Op welke concrete opleveringen binnen deze platform-beheerdienst is deze eis van toepassing, en volstaat de garantie om binnen het eerste jaar volledig te voldoen?	De toegankelijkheidseisen gelden alleen voor concrete gebruikersgerichte digitale opleveringen binnen de scope waarop EN 301 549 en WCAG toepasbaar zijn. Een algemene garantie om pas binnen het eerste jaar te voldoen volstaat niet wanneer een toepasselijke oplevering bij ingebruikname aan de eis moet voldoen. Voor niet-gebruikersgerichte platformbeheeractiviteiten is de eis niet van toepassing.
220.		14. Algemeen	In de overeenkomst is opgenomen dat facturatie plaatsvindt na verrichting en acceptatie van de dienstverlening door de KB. Voor terugkerende managed services is het echter gebruikelijk om de vaste periodieke dienstverlening vooraf te factureren en aanvullende werkzaamheden achteraf op nacalculatiebasis. Is de KB bereid toe te staan dat de vaste maandelijkse dienstverlening vooraf wordt gefactureerd, terwijl aanvullende werkzaamheden achteraf worden	Facturatie vindt plaats overeenkomstig de Overeenkomst en het Prijzenblad. De vaste periodieke dienstverlening wordt maandelijks achteraf gefactureerd nadat de betreffende periode is verstreken en de factuur aan de overeengekomen eisen voldoet. Aanvullende werkzaamheden worden eveneens achteraf gefactureerd op basis van de vooraf schriftelijk goedgekeurde inzet.

			gefactureerd? Hiermee wordt aangesloten bij de gangbare marktpraktijk zonder afbreuk te doen aan de controle op geleverde prestaties.	
221.		Flexibele schil	Er staat: 'Opdrachtnemer beschikt over aanvullende ondersteuning bij piekbelasting en een flexibele schil ...' Wat verwacht u hier precies qua inzet vanuit een flexibele schil en hoe verhoudt deze inzet zich met de gevraagde inzet op de diensten buiten kantoortijden? Verwacht u een flexibele schil die al kennis heeft van de situatie en het cloudplatform van de KB?	De flexibele schil is bedoeld voor tijdelijke piekbelasting en aanvullende specialistische inzet tijdens kantoortijden en staat los van de structurele buiten-kantoortijden bezetting. Medewerkers uit de flexibele schil hoeven niet permanent KB-kennis paraat te hebben, maar moeten vóór inzet passend worden ingewerkt. Voor buiten-kantoortijden medewerkers geldt wél structurele kennisborging van het platform, de runbooks, tooling en escalatiepaden. Zie PvE PER-08, PER-09 en BKO-04.
222.		Toeleveranciers	Kunt u een voorbeeld geven van welke toeleveranciers Opdrachtnemer in uw beleving gebruik zou maken?	Voorbeelden van relevante toeleveranciers zijn onderaannemers voor buiten-kantoortijden ondersteuning, gespecialiseerde security- of Azure-expertise, tooling- of monitoringdiensten, hosting- of supportpartijen en andere derden die toegang, capaciteit of een essentiële afhankelijkheid voor de dienstverlening leveren. De concrete keten wordt door Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt. Zie PvE PER-11 tot en met PER-18.
223.		17x7	Opdrachtgever vraagt 17x7 dienstverlening, werkzaamheden buiten kantoortijden. Kan opdrachtgever aangeven welke minimale teamomvang zij verwacht om deze dienstverlening duurzaam en volgens de Arbeidstijdenwet uit te voeren?	De KB schrijft geen minimale teamomvang voor. Opdrachtnemer bepaalt en onderbouwt zelf de bezetting die nodig is om de 17x7-dienstverlening duurzaam, veilig en conform de Arbeidstijdenwet en de overeengekomen service levels te leveren. De bezetting moet voldoende continuïteit, vervanging, kennisborging en escalatiecapaciteit bieden. Zie PvE PER-04, PER-10 en BKO-01.
224.		17x7	Opdrachtgever vraagt 17x7 dienstverlening, werkzaamheden buiten kantoortijden. Gaan medewerkers van Opdrachtgever onderdeel uitmaken van consignatie- of bereikbaarheidsdiensten / 17x7 dienstverlening / werkzaamheden buiten kantoortijden?	Neen. Medewerkers van de KB maken geen structureel onderdeel uit van de consignatie- of bereikbaarheidsbezetting van Opdrachtnemer. De KB organiseert wel bereikbaarheid van bevoegde functionarissen voor escalatie, besluitvorming en risicoacceptatie buiten het mandaat van Opdrachtnemer. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2, 12.1 en 19.1.

225.	p. 6	Alg-08	In Alg-08 wordt van inschrijvers verlangd dat zij reeds bij ondertekening van het UEA onvoorwaardelijk akkoord gaan met alle aanbestedingsstukken, het Programma van Eisen, de conceptovereenkomst, de ARBIT-voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en de Wachtkamerovereenkomst. Gezien het feit dat de aanbestedingsprocedure voorziet in meerdere Nota's van Inlichtingen en inschrijvers mogelijk naar aanleiding van de beantwoording van vragen en/of nadere bestudering van de contractdocumenten nog verduidelijkings- of wijzigingsverzoeken willen indienen, verzoeken wij de KB te bevestigen dat het stellen van vragen en het verzoeken om aanpassingen van contractuele bepalingen in een Nota van Inlichtingen niet wordt beschouwd als het maken van een voorbehoud of het niet akkoord gaan met Alg-08. Kan de KB bevestigen dat inschrijvers tot aan de sluiting van de laatste vragenronde contractuele aandachtspunten en wijzigingsverzoeken mogen blijven indienen zonder dat dit gevolgen heeft voor hun ontvankelijkheid of geldigheid van de inschrijving?	Neen, de Nota van Inlichtingen 3 kan alleen nog maar gaan over de antwoorden gegeven in de vragen van deze Nota van Inlichtingen 2.
226.		Alg-10/11	Eisen Alg-10 en Alg-11 stellen WCAG-toegankelijkheidsvereisten (EN 301 549, niveau A en AA). Zijn deze eisen van toepassing op cloudplatform-beheertools die uitsluitend door technische medewerkers worden gebruikt, of uitsluitend op publiek toegankelijke gebruikersportalen?	De eisen gelden voor gebruikersgerichte digitale interfaces binnen de scope, niet automatisch voor uitsluitend door technische beheerders gebruikte standaard cloudportalen of infrastructuurtools van derden waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft. Voor door Opdrachtnemer ontwikkelde beheerportalen of dashboards wordt per oplevering beoordeeld of EN 301 549/WCAG van toepassing is.
227.		Alg 13	Eis Alg-13 vereist voorafgaande schriftelijke toestemming voor het gebruik van AI-systemen. Valt standaard ingebouwde AI-functionaliteit in reguliere werktuigen (bijv. GitHub Copilot, Azure Monitor anomaly detection, Microsoft Defender for Cloud) ook onder deze eis? Zo ja, hoe wordt het toestemmingsproces praktisch vormgegeven? Kandidaat heeft uitgebreide ervaring met de inzet van AI voor het managen van kritieke	Standaard ingebouwde AI-functionaliteit valt onder ALG-13 wanneer deze bij de uitvoering van de opdracht wordt geactiveerd of gebruikt voor verwerking van KB-informatie, code, configuraties, incidentdata of andere opdrachtgegevens. Voorafgaande schriftelijke toestemming is dan vereist, met informatie over doel, gegevensgebruik, opslag, beveiliging, menselijk toezicht en leveranciersvoorwaarden. AI kan

			infrastructuuromgevingen. In hoeverre is dit interessant voor de KB?	meerwaarde bieden, maar alleen binnen de door de KB goedgekeurde security-, privacy- en governancekaders.
228.	p. 6	Alg-10, Alg-11 en Alg-12	De Opdracht betreft cloudplatformdienstverlening bestaande uit onder meer beheer, doorontwikkeling, platformengineering, governance, security, kennisoverdracht en 17x7 ondersteuning van het Azure-platform. Wij constateren dat Alg-10 t/m Alg-12 eisen bevatten met betrekking tot digitale toegankelijkheid (EN 301 549, WCAG-audits en periodieke toegankelijkheidsrapportages). Kan de KB verduidelijken op welke onderdelen van de uitgevraagde dienstverlening deze eisen van toepassing zijn? Begrijpen wij correct dat deze eisen uitsluitend gelden indien binnen de scope van de Opdracht een gebruikersgerichte digitale oplossing of applicatie wordt ontwikkeld of aangepast, en niet voor de cloudplatformdienstverlening, beheeractiviteiten, infrastructuurcomponenten, beheerportalen, automatisering, IaC, beheerrepositorys en overige platformwerkzaamheden die onderdeel uitmaken van de onderhavige Opdracht?	Zie antwoord 219.
229.		Rapportage-eisen	In de door u gewenst setting en rapportage-eisen is het noodzakelijk te registreren (in de SM-tool) welke incidenten binnen- en welke incidenten buiten kantoortijden zijn ontstaan? Is dat ook uw beeld?	Ja. Voor een juiste meting, overdracht en oorzaakanalyse wordt in de overeengekomen tooling vastgelegd wanneer een incident is ontstaan, binnen welk servicevenster het is behandeld, wanneer overdracht heeft plaatsgevonden en welke partij welke acties heeft uitgevoerd. Dit ondersteunt de scheiding tussen teambrede stuurinformatie en aan Opdrachtnemer toe te rekenen SLA-prestaties. Zie PvE SLA-08 en Bijlage 12, DAP, paragrafen 4.2 en 6.3.
230.		Networking	Welke expertise verwacht u vanuit Opdrachtnemer m.b.t. 'Networking'. Wees hier aub zo specifiek mogelijk.	Zie antwoord vraag 27.
231.		Afronden werkzaamheden	Werkzaamheden die buiten kantoortijden door Opdrachtnemer zijn opgestart kunnen binnen kantoortijden door het geïntegreerde cloudplatformteam worden overgenomen/afgemaakt. Is dat ook uw beeld?	Ja. Werkzaamheden die buiten kantoortijden zijn gestart, worden bij aanvang van de kantooruren gecontroleerd en waar passend overgedragen aan het geïntegreerde cloudplatformteam. Buiten-kantoortijden medewerkers blijven verantwoordelijk voor een volledige registratie en bruikbare

				overdracht en beëindigen hun inzet pas wanneer continuïteit en eigenaarschap van het vervolg zijn geborgd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 6.3 en 12.1.
Bijlage 1A. Functieprofiel medewerkers				
232.		Algemeen	Welke eisen gelden voor vervanging van sleutelpersoneel en borging van kennis? Hoog specialistische rollen vergroten het continuïteitsrisico.	Vervanging is toegestaan mits de vervanger aantoonbaar minimaal gelijkwaardig is qua kennis, ervaring, certificeringen, taal, beschikbaarheid en overige functie-eisen. De KB heeft vooraf inzage in het CV en interviewrecht. Opdrachtnemer borgt een actuele overdracht, onboarding en kenniscontinuïteit en blijft verantwoordelijk voor tijdige vervanging. Zie PvE PER-01 tot en met PER-06.
233.		Algemeen	Hoeveel tenants, subscriptions, landinzones zijn er in scope van de beoogde dienstverlening?	De aantallen tenants, subscriptions en landing zones worden als technische omgevingsinformatie na de toepasselijke geheimhoudingsstap beschikbaar gesteld. De contractuele scope wordt per dienst en component in de SLA en DAP vastgelegd. Zie het antwoord op vraag 27.
234.			Hoeveel interne medewerkers telt het cloudplatformteam van de KB momenteel, en op welke functieniveaus (bijv. junior/medior/senior engineer, architect)? Dit is relevant voor het bepalen van de vereiste samenstelling van het geïntegreerde team.	De huidige bezetting tijdens kantooruren is opgenomen in het antwoord op vraag 5. De definitieve rol- en capaciteitsverdeling aan KB-zijde kan gedurende de looptijd wijzigen, maar de KB blijft verantwoordelijk voor Product Ownership, architectuur, security, servicemanagement en interne regie. Zie Bijlage 12, DAP, paragraaf 2.1.
235.	1	n.v.t.	Is naast de Senior Cloud Platform Engineer ook een Cloud Solution Architect gewenst? Moet dit door dezelfde persoon worden ingevuld, en wat zijn de beschikbaarheidseisen voor niet-direct gecontracteerde/embedded rollen?	De structureel gevraagde functie is de Senior Cloud Platform Engineer. Een Cloud/Azure Architect is als specialistische rol beschikbaar op afroep en hoeft niet door dezelfde persoon te worden ingevuld. Specialistische inzet vindt plaats na voorafgaande afstemming en, indien buiten de vaste scope, schriftelijke goedkeuring. Zie PvE PER-08 en PER-09 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 2.2.
236.	1	n.v.t.	Wat is het precieze verschil in taken tussen de rol "Senior Consultant" (Bijlage 5, Uurtarieven aanvullende werkzaamheden) en de Senior Cloud Platform Engineer? Valt architectuurwerk hieronder, of betreft dit een aparte rol/tarief?	De Senior Cloud Platform Engineer levert de structurele dagelijkse teaminzet voor beheer en doorontwikkeling. Een Senior Consultant wordt ingezet voor aanvullende, afgebakende advies- of specialistische werkzaamheden buiten de vaste inzet. Architectuuradvies kan onder de aanvullende

				seniorconsultancy vallen wanneer dit vooraf als afzonderlijke opdracht is goedgekeurd; de formele architectuurregie blijft bij de KB. Zie het Prijzenblad en Bijlage 12, DAP, paragrafen 2.1 en 2.2.
237.	2	Functieprofiel beheerder(s) buiten kantooruren – bullet P1/P2-incidenten	Kan de KB aangeven wie de incidentafhandeling operationeel regisseert, wie vaststelt of P1- en P2-incidenten binnen de SLA zijn afgehandeld en welke escalatieroute daarbij geldt?	De operationele incidentcoördinatie wordt per servicevenster en incident in de DAP en RACI vastgelegd. Buiten kantoorijden coördineert Opdrachtnemer de acties binnen zijn scope en mandaat en escaleert naar de KB bij mandaat- of risico-overschrijding. De Servicemanager van de KB beoordeelt SLA-rapportages en prestaties; bij major incidents geldt de gezamenlijke major-incidentprocedure. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 3.3 en 4.3, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 6 en 7.
238.	2	n.v.t.	Kan Opdrachtgever bevestigen dat vervanging van aangeboden medewerkers gedurende de looptijd is toegestaan mits de vervangende medewerker aantoonbaar voldoet aan hetzelfde of een hoger kennis-, certificerings- en ervaringsniveau?	Ja. Vervanging is toegestaan mits de voorgestelde medewerker aantoonbaar aan hetzelfde of een hoger niveau voldoet en de continuïteit, onboarding en kennisoverdracht zijn geborgd. De KB behoudt inzage in het CV, interviewrecht en het recht een vervanger gemotiveerd af te wijzen. Zie PvE PER-02 tot en met PER-05.
239.		2 ^e eis	Kan de eis ten aanzien van het minimale aantal jaren ervaring ten aanzien van Microsoft Azure bijgesteld worden naar 4 jaar?	De eis voor het minimale aantal jaren Azure-ervaring wordt gehandhaafd zoals opgenomen in het functieprofiel. Gelijkwaardige breedte en diepgang kunnen alleen worden meegewogen voor zover het profiel daar expliciet ruimte voor biedt.
Bijlage 3A. Raamovereenkomst				
240.	3	1.1	Welke eisen gelden voor minimale bezetting en kennisredundantie binnen het team? Continuïteit wordt benoemd maar niet gekwantificeerd	De KB schrijft geen vaste totale teamomvang voor. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd aantoonbaar te beschikken over voldoende kennis, capaciteit, vervangbaarheid en kennisredundantie om de dienstverlening zonder kwaliteitsverlies te kunnen continueren. Minimaal geldt de inzet van de in het PvE gevraagde Senior Cloud Platform Engineer. Daarnaast organiseert Opdrachtnemer zelf de invulling van beheer buiten kantoorijden om de dienstverlening duurzaam te kunnen leveren. Opdrachtnemer beschrijft in zijn inschrijving hoe continuïteit, kennisborging en vervangbaarheid

				zijn ingericht. Zie PvE GOV-01, PER-04, PER-08, PER-10 en BKO-01.
241.	3	1.1 / B1 (+ Bijlage 1A, pag. 1 en Bijlage 5)	Het functieprofiel gaat uit van minimaal 32 uur inzet per week, terwijl het prijzenblad uitgaat van 2.080 uur per jaar (40 uur per week). Welke inzetomvang dient als uitgangspunt voor de contractuele dienstverlening en de prijsstelling?	Voor prijsvergelijking en contractuele beschikbaarheid geldt de in het prijzenblad opgenomen capaciteit van 2.080 uur per jaar. Het functieprofiel beschrijft de minimale inzet van een individuele medewerker. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de personele invulling waarmee gedurende het gehele jaar de overeengekomen capaciteit beschikbaar blijft.
242.	3	1.1 / B3	Kan Opdrachtgever nader specificeren welke concrete werkzaamheden onderdeel uitmaken van de in artikel 1.1.B3 genoemde 17x7 dienstverlening, waaronder monitoring, incidentrespons, herstelacties, escalatie, beschikbaarheidsdiensten en specialistische ondersteuning?	De 17x7-dienstverlening omvat buiten kantoor tijden: bereikbaarheid en bezetting, opvolging van overeengekomen monitoring alerts en meldingen, incidentrespons voor de afgesproken prioriteiten, containment, vooraf gemandateerde herstelacties, emergency changes, escalatie, volledige registratie en overdracht aan het geïntegreerde team. Reguliere doorontwikkeling, niet-spoedeisende changes en architectuurwijzigingen vallen hier niet onder. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragraaf 5.3. De 17x7-dienstverlening omvat ten minste: • monitoring van overeengekomen platformcomponenten; • opvolging van alerts en meldingen; • incidentrespons en incidentcoördinatie; • uitvoering van vooraf gemandateerde herstelacties; • emergency changes indien noodzakelijk voor continuïteit of veiligheid; • escalatie conform SLA en DAP; • registratie en overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam. Reguliere doorontwikkeling, projectwerkzaamheden, architectuurwijzigingen en niet-spoedeisende wijzigingen vallen buiten de 17x7-dienstverlening.
243.	3-4	1.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de definitieve SLA, DAP en Exit-procedure uitsluitend een nadere operationele uitwerking vormen van de overeengekomen dienstverlening	Ja. De definitieve SLA, DAP, RACI, mandaatmatrix en het Exit-plan vormen uitsluitend een nadere operationele uitwerking van de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van

			en niet kunnen leiden tot uitbreiding van contractuele verplichtingen ten opzichte van de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen en de geaccepteerde inschrijving?	Inlichtingen en de geaccepteerde Inschrijving. Deze documenten kunnen geen uitbreiding, beperking of wijziging van de contractuele scope of verplichtingen tot stand brengen, tenzij dit plaatsvindt via een rechtsgeldige contractwijziging binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders. Zie PvE SM-04 en Bijlagen 11 tot en met 13, titelbladen.
244.	3-4	1.3	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke juridische status wordt toegekend aan het verificatiegesprek binnen de contracthiërarchie en bevestigen dat tijdens het verificatiegesprek geen nieuwe verplichtingen kunnen ontstaan die de inhoud van de inschrijving, het PvE of de overeenkomst wijzigen?	Het verificatiegesprek heeft uitsluitend tot doel de inhoud van de Inschrijving te verifiëren en eventuele operationele verduidelijkingen vast te leggen. Tijdens het verificatiegesprek ontstaan geen nieuwe verplichtingen en worden geen wijzigingen aangebracht in de aanbestedingsstukken, de Inschrijving of de Overeenkomst. Eventuele contractuele wijzigingen vereisen een schriftelijke vastlegging door bevoegde vertegenwoordigers van Partijen en dienen te passen binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders.
245.	4	3.1	U geeft aan dat de genoemde termijnen ook direct fatale termijnen zijn. Inschrijver stelt voor om eerst een redelijke termijn tot nakoming te geven voordat sprake is van verzuim. Bent u bereid?	De KB handhaaft de systematiek zoals opgenomen in de Overeenkomst en ARBIT-2022. Voor termijnen die uitdrukkelijk als fataal zijn aangemerkt, treedt verzuim van rechtswege in. Voor overige verplichtingen geldt de wettelijke regeling inzake ingebrekestelling en verzuim. De SLA voorziet daarnaast in mechanismen voor continue verbetering, waaronder analyse van tekortkomingen en het opstellen van een Service Improvement Plan, zonder afbreuk te doen aan de contractuele rechten van de KB.
246.	4	3.1	Kan Opdrachtgever aangeven welke concrete prestaties of deliverables als fatale termijn worden beschouwd voor: • Inzet personeel; • 17x7 dienstverlening; Aanvullende consultancydiensten?	Als fatale termijnen gelden uitsluitend die termijnen die in de Overeenkomst, SLA, DAP of een nadere schriftelijke opdracht uitdrukkelijk als zodanig zijn aangeduid. Hieronder vallen in ieder geval: • overeengekomen startdata van dienstverlening; • overeengekomen responstijden en hersteltijden voor prioriteitsincidenten; • contractueel vastgelegde implementatie- of opleverdata; • overeengekomen termijnen voor vervanging van sleutelpersoneel.

				Voor aanvullende consultancywerkzaamheden geldt uitsluitend een fatale termijn indien deze expliciet schriftelijk is overeengekomen.
247.	Art. 3.2	Conceptovereenkomst	Bevestigt u dat de vermelde ingangsdatum '1 januari 2017' voor de 17x7-ondersteuning een kennelijke verschrijving is en gelezen moet worden als '1 januari 2027'?	Ja. De vermelde datum 1 januari 2017 is een verschrijving en moet worden gelezen als 1 januari 2027. Excuses voor het ongemak.
248.	6	5.VERGOEDING	Artikel 5.3 van de concept-Overeenkomst koppelt een korting aan Service levels die nog niet zijn ingevuld, en volgens eis SM-01 wordt de SLA pas uiterlijk bij ondertekening definitief. Worden de definitieve Service levels en de bijbehorende kortingspercentages vóór de sluiting van de inschrijving bekendgemaakt, of pas na gunning in overleg vastgesteld?	Zie antwoord vraag 70. De definitieve SLA zal na definitieve gunning operationeel nader worden uitgewerkt, maar deze uitwerking zal niet leiden tot een materiële uitbreiding of verzwaring van de verplichtingen of financiële risico's ten opzichte van hetgeen vóór inschrijving kenbaar is gemaakt.
249.	5	4.1 / A3	Kan KB aangeven naar welke acceptatieprocedure wordt verwezen en deze beschikbaar stellen aan de inschrijvers?	De verwijzing naar een afzonderlijke "Bijlage Acceptatieprocedure" is niet juist. Een dergelijke afzonderlijke bijlage maakt geen deel uit van de aanbestedingsstukken. De verwijzing wordt in de concept-Overeenkomst verwijderd dan wel gecorrigeerd. Voor consultancydiensten geldt het acceptatieregime van artikel 11 ARBIT-2022, voor zover acceptatie gelet op de aard van de betreffende opdracht van toepassing is. Per aanvullende opdracht worden vooraf schriftelijk ten minste de opdrachtoomschrijving, het beoogde resultaat, de eventuele deliverables, de opleverdatum en objectief toetsbare acceptatiecriteria vastgelegd. Indien geen afzonderlijke acceptatiecriteria zijn overeengekomen, wordt beoordeeld of de prestatie voldoet aan de schriftelijk overeengekomen opdracht en de eisen van goed vakmanschap.
250.	5	Artikel 4.1, regel A3 (Acceptatie consultancydiensten)	In artikel 4.1 (A3) wordt voor de acceptatie van adviesdiensten/consultancydiensten verwezen naar een 'Bijlage Acceptatieprocedure'. Deze bijlage is niet aangetroffen in de gepubliceerde aanbestedingsstukken. Kan de KB deze bijlage alsnog verstrekken, of aangeven welk acceptatieregime voor deze dienstverlening geldt?	Er wordt geen afzonderlijke Bijlage Acceptatieprocedure verstrekt. De verwijzing daarnaar in artikel 4.1, onderdeel A3, is abusievelijk opgenomen en wordt gecorrigeerd. Voor advies- en consultancydiensten geldt het volgende acceptatieregime:

				• De KB verstrekt vooraf een schriftelijke nadere opdracht met een omschrijving van de werkzaamheden en, voor zover van toepassing, de op te leveren resultaten. • Partijen leggen vooraf de planning, eventuele deliverables en objectief toetsbare acceptatiecriteria vast. • De KB beoordeelt de opgeleverde prestatie binnen de in de nadere opdracht opgenomen termijn, of bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn. • Indien de prestatie niet aan de overeengekomen criteria voldoet, stelt de KB Opdrachtnemer in de gelegenheid de geconstateerde tekortkomingen binnen een redelijke termijn te herstellen, tenzij de termijn uitdrukkelijk als fataal is overeengekomen of herstel redelijkerwijs niet meer mogelijk of zinvol is. • Voor zover van toepassing blijft artikel 11 ARBIT-2022 onverkort gelden. Deze verduidelijking wordt verwerkt in de definitieve Overeenkomst.
251.	Art. 5.3	Conceptovereenkomst	Kunt u vóór inschrijving de definitieve service levels, KPI's, responstijden, hersteldoelstellingen, meetmethodiek en eventuele kortings-/malusregeling vaststellen, zodat inschrijvers hun aanbieding op dezelfde contractuele uitgangspunten kunnen baseren?	De KB onderschrijft het belang van transparantie en gelijke uitgangspunten voor alle inschrijvers. De minimale serviceniveaus, KPI-kaders, responstijden en hersteldoelstellingen volgen reeds uit het Programma van Eisen, de concept-SLA en de aanbestedingsstukken. De definitieve operationele invulling wordt uiterlijk bij contractondertekening vastgesteld binnen deze kaders en mag niet leiden tot een materiële uitbreiding van de gevraagde prestaties. Voor zover kortings- of malusregelingen worden toegepast, zullen uitsluitend vooraf kenbare, objectief meetbare en contractueel vastgelegde normen worden gehanteerd. De definitieve regeling zal niet leiden tot een wijziging van de economische balans van de overeenkomst ten opzichte van de aanbestedingsstukken.

252.	6	Artikel 5.3 (Korting op de Vergoeding)	Artikel 5.3 voorziet in korting op de Vergoeding bij het niet voldoen aan Service levels, met een norm- en kortingstabel die nog moet worden ingevuld. Artikel 14.3 ARBIT-2022 bepaalt dat een overeengekomen korting of boete onverminderd geldt naast andere rechten van Opdrachtgever, waaronder schadevergoeding. Kan de KB bevestigen of de korting op de Vergoeding uit artikel 5.3 in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding wegens dezelfde onderprestatie, of dat cumulatie mogelijk is?	De korting op de vergoeding heeft primair het karakter van een vooraf overeengekomen prestatieprikkels en laat de overige contractuele rechten van de KB onverlet. Daarbij geldt dat dubbele vergoeding van dezelfde schade wordt voorkomen. Voor zover een toegekende korting reeds dezelfde schade compenseert, zal deze bij de vaststelling van een eventuele aanvullende schadevergoeding worden betrokken. Overige rechten, waaronder herstel, nakoming, ontbinding en schadevergoeding voor niet door de korting gecompenseerde schade, blijven behouden conform ARBIT-2022
253.		art. 5.3 (Vergoeding/kortingen)	Wat is de formule of hoogte van de servicekortingen bij het niet behalen van de overeengekomen serviceniveaus (artikel 5.3)?	De exacte berekeningsmethodiek, toepasselijke KPI's, kortingspercentages en eventuele maximumbedragen worden uitsluitend van toepassing indien deze expliciet en contractueel zijn vastgelegd in de definitieve overeenkomst en SLA. Zolang dergelijke waarden niet zijn vastgesteld, kan geen zelfstandige korting worden toegepast. De KB zal ervoor zorgen dat de definitieve regeling objectief, transparant en proportioneel is.
254.		art. 5.3	De in dit artikel bedoelde sanctie op het niet halen van service levels wordt in geen enkel ander van de aanbestedingstukken deel uitmakend document genoemd of beschreven. Dit is een zeer open norm, die vele kanten uit kan gaan, doch waarmee door Inschrijvers in hun Inschrijving geen rekening kan worden gehouden vanwege gebrek aan invulling. Inschrijver verzoekt daarom deze bepaling te verwijderen.	De KB volgt dit verzoek niet. Een regeling voor service levels en de gevolgen van het niet behalen daarvan past bij de aard van de gevraagde dienstverlening. Wel geldt dat een eventuele korting uitsluitend kan worden toegepast indien de betreffende service levels, meetmethoden, normwaarden en financiële consequenties voldoende concreet en contractueel zijn vastgelegd. De bepaling wordt waar nodig verduidelijkt zodat deze voldoet aan de eisen van transparantie en rechtszekerheid.
255.	6	5.3	Kunt u verduidelijken op welk deel van de Vergoeding de in artikel 5.3 genoemde korting wordt toegepast? Betreft dit uitsluitend de maandvergoeding voor de 17x7 dienstverlening, de betreffende dienst waarop de SLA betrekking heeft, of de totale Vergoeding uit de overeenkomst?	Een eventuele korting wordt uitsluitend toegepast op de vergoeding van het betreffende onderdeel van de dienstverlening waarop het niet behaalde service level rechtstreeks betrekking heeft. De korting wordt niet automatisch toegepast op de volledige contractwaarde. De grondslag wordt per service level nader vastgelegd in de definitieve SLA.

256.	6	5.3	Als in één meetperiode meerdere Service Levels niet worden gehaald, worden de kortingspercentages dan cumulatief toegepast? Zo ja, welk maximaal totaal kortingspercentage geldt per meetperiode?	Indien meerdere service levels in dezelfde meetperiode niet worden gehaald, kan cumulatie uitsluitend plaatsvinden indien dit expliciet in de definitieve SLA is vastgelegd. De KB acht het redelijk dat daarbij een maximum per meetperiode wordt gehanteerd. De definitieve regeling zal hierover duidelijkheid verschaffen. Onbeperkte cumulatie van kortingen wordt niet beoogd.
257.	6	5.3	Beoogt KB dat de in artikel 5.3 genoemde servicekredieten/kortingen de exclusieve financiële consequentie vormen van het niet behalen van Service Levels, of kunnen naast deze korting ook schadevergoeding, ontbinding of andere contractuele aanspraken worden toegepast?	Neen. Servicekortingen vormen niet de exclusieve remedie. De overige rechten van de KB op grond van de Overeenkomst en ARBIT-2022 blijven van toepassing, waaronder het recht op herstel, nakoming, schadevergoeding en ontbinding. Daarbij geldt wel dat dubbele compensatie voor dezelfde schade wordt voorkomen.
258.		art. 5-6 (Vergoeding/indexatie)	Kan de KB het basisjaar en -indexcijfer bevestigen dat bij de eerste indexatie per 1 januari 2028 (CBS CAO-loonindex zakelijke dienstverlening) wordt gehanteerd, zodat de meerjarige prijsopbouw correct kan worden doorgerekend?	Ja. Voor de indexatie wordt uitgegaan van de in de overeenkomst aangewezen CBS-indexreeks. Als basisindex geldt het laatst gepubliceerde definitieve indexcijfer dat beschikbaar is op het moment van contractsluiting. De eerste indexatie per 1 januari 2028 wordt berekend door vergelijking van het dan meest recente definitieve indexcijfer met het overeengekomen basisindexcijfer. De overeenkomst zal de basismaand en de betreffende CBS-reeks expliciet vermelden (verwacht oktober-oktober).
259.	6	6.FACTURERING, VERSCHULDIGDHEID EN BETALING	Artikel 6.2 van de concept-Overeenkomst en eis Alg-14 schrijven facturatie na verrichting en acceptatie voor. Is de KB bereid facturatie vooruit per termijn toe te staan?	Neen. De KB handhaaft het uitgangspunt van facturatie achteraf. Dit sluit aan bij de systematiek van de Overeenkomst, ARBIT-2022 en PvE ALG-14. Vaste periodieke dienstverlening wordt na afloop van de betreffende periode gefactureerd. Aanvullende werkzaamheden worden gefactureerd na uitvoering en, voor zover van toepassing, na acceptatie van de betreffende prestatie.
260.		Algemeen - Overnamebeding	Wij hechten veel waarde aan het behoud van onze medewerkers, zij vormen immers ons 'kapitaal'. Wij zouden graag willen overeenkomen dat Partijen elkaars (of diens onderaannemers) direct bij de Overeenkomst betrokken personeel niet in dienst zullen nemen of anderszins voor zich zullen laten werken tot 6 maanden na het einde van de	Neen. De KB neemt een dergelijk overname- of relatiebeding niet op in de overeenkomst. Als publiekrechtelijke organisatie dient de KB haar wervings- en selectieprocedures open, transparant en non-discriminatoire vorm te geven. Een contractuele beperking op het in dienst nemen van personeel

			Overeenkomst, tenzij Partijen het in een concreet geval eens worden over de betaling van een redelijke vergoeding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Bent u bereid tot deze afspraak? Zoniet, waarom niet?	van Opdrachtnemer of diens onderaannemers past niet binnen dat uitgangspunt. Daarnaast acht de KB het personeelsbeleid, de binding van medewerkers en het behoud van kennis primair de verantwoordelijkheid van iedere werkgever zelf. Om die reden wordt geen vergoeding- of afkoopssystematiek opgenomen voor eventuele indiensttreding van medewerkers.
261.	6	6.2	Artikel 6.2 van de concept-Overeenkomst en eis Alg-14 schrijven voor dat facturatie plaatsvindt na volledige verrichting en acceptatie. Voor doorlopende dienstverlening met een vaste periodieke vergoeding, zoals het 17x7-beheer en onderhoud (onderdeel A2), is facturatie vooruit per termijn (prolongatie) marktconform en gebruikelijk. Is de KB bereid om voor deze vaste periodieke vergoeding facturatie vooruit per termijn toe te staan, met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum?	Zie antwoord 259. De KB handhaaft facturatie achteraf overeenkomstig artikel 6.2 van de Overeenkomst en eis ALG-14. De gevraagde dienstverlening betreft een prestatieovereenkomst waarbij betaling plaatsvindt voor daadwerkelijk geleverde en controleerbare dienstverlening. Vaste periodieke dienstverlening, waaronder de 17x7-ondersteuning, wordt daarom na afloop van de betreffende periode gefactureerd. Vooruitfacturatie of prolongatiefacturatie past niet binnen de door de KB gehanteerde financiële en controlekaders.
262.	7	7.CONTACTPERSONEN EN RAPPORTAGES	Artikel 7.2 van de concept-Overeenkomst noemt een kwartaalrapportage, terwijl eis SLA-06 een maandelijkse serviceraportage vraagt. Geldt de maandelijkse serviceraportage met een kwartaal-overkoepelende rapportage? Kunt u dit toelichten?	De maandelijkse serviceraportage uit PvE SLA-06 is leidend voor de operationele dienstverlening. De kwartaalrapportage uit de Overeenkomst heeft een tactisch en bestuurlijk karakter en kan worden opgebouwd uit de maandrapportages. De kwartaalrapportage hoeft de maandrapportages niet te dupliceren, maar kan trends, analyses, verbetermaatregelen en ontwikkelingen op een hoger aggregatieniveau bevatten. De definitieve inhoud en overlegstructuur worden nader uitgewerkt in de SLA en DAP. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 5.1, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 3 en 14.
263.		Artikel 8.1	In artikel 8.1 van de concept-raamovereenkomst is bepaald dat, in afwijking van de hoofdregel, de licentievoorwaarden van de Wederpartij van toepassing kunnen zijn, mits wordt voldaan aan de daarin genoemde voorwaarden. ... zal bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaken van eigen software, platformcomponenten en intellectuele eigendom. Wij achten het daarom noodzakelijk dat artikel 5	De KB erkent dat Opdrachtnemer gebruik kan maken van eigen software, platformcomponenten en intellectuele eigendomsrechten. Voor standaardsoftware, cloudservices en bestaande softwarecomponenten kunnen licentievoorwaarden van Opdrachtnemer of derden van toepassing zijn, voor zover dit expliciet is voorzien in artikel 8 van de Overeenkomst en deze voorwaarden niet strijdig zijn met de

			(Intellectuele Eigendom) uit onze licentievoorwaarden van toepassing is op de door... geleverde software, diensten en materialen. Deze bepaling regelt onder meer dat de intellectuele eigendomsrechten op de door ... ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, documentatie en overige materialen bij (of diens licentiegevers/toeleveranciers) blijven berusten, dat aan Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht wordt verleend en dat voor software van derden de betreffende derde-licentievoorwaarden gelden. Naar onze mening leidt toepassing van deze bepaling niet tot een beperking van het overeengekomen gebruik door Opdrachtgever, noch tot een vermindering van de contractuele rechten van Opdrachtgever of een onredelijke verzwarende van diens verplichtingen, zoals bedoeld in artikel 8.1 van de concept-raamovereenkomst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 5 (Intellectuele Eigendom) van de licentievoorwaarden van ... als licentievoorwaarde van toepassing mag worden verklaard op de door geleverde software, cloudplatformdiensten en bijbehorende materialen, conform de uitzondering zoals opgenomen in artikel 8.1 van de concept-raamovereenkomst?	aanbestedingsstukken, de Overeenkomst, de ARBIT-2022, de continuïteitseisen en de exitverplichtingen. De KB accepteert echter niet dat volledige leveranciersvoorwaarden integraal prevaleren boven de Overeenkomst. Voor zover sprake is van strijdigheid prevaleren de aanbestedingsstukken en de Overeenkomst. De KB dient bovendien blijvend te beschikken over de gebruiksrechten, overdrachtsrechten en continuïteitswaarborgen die noodzakelijk zijn voor beheer, exit en eventuele overdracht aan een opvolgende leverancier.
264.		art. 8.2 en 8.3	Gelet op de aard van de onderhavige opdracht valt het leveren van producten onder licentievoorwaarden buiten de scope. Inschrijver stelt daarom voor deze bepalingen te verwijderen.	Akkoord. Zie antwoord vraag 263.
265.	7	9.2 en 9.3	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke concrete gegevens, documenten en overdrachtsobjecten onder artikel 9.2 en 9.3 worden verstaan en bevestigen dat uitsluitend overdrachtsobjecten die onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening onder deze verplichting vallen?	Indien generieke componenten van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor beheer, continuïteit of overdracht, dient de KB deze componenten te kunnen blijven gebruiken en dient een opvolgende leverancier hierover te kunnen beschikken voor zover noodzakelijk voor de continuïteit van de dienstverlening. Dit volgt uit de uitgangspunten van het Exit-plan en de vereiste leveranciersonafhankelijkheid. Het eigendom blijft daarbij bij Opdrachtnemer.

266.	8	Artikel 9.3/9.4 (Exit procedure / bijlagenummering)	Artikel 9.3 en 9.4 verwijzen naar 'Bijlage 8 Exit procedure'. In de gepubliceerde aanbestedingsstukken is Bijlage 8 'Beroep technische en beroepsbekwaamheid' en betreft het Exit-plan Bijlage 13. Kan de KB deze verwijzing corrigeren en bevestigen dat artikel 9.3/9.4 doelt op het Exit-plan (Bijlage 13)?	De Overeenkomst kent haar eigen bijlage nummering de nummering wordt na voorlopige gunning definitief gemaakt.
Bijlage 3B. Wachtkamerovereenkomst				
267.		art. 2.1	Inschrijver acht een verplichting om gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst de dienstverlening van de oorspronkelijk gegunde Opdrachtnemer over te nemen met gestand doening van de Inschrijving te lang en niet marktconform. Inschrijver stelt voor om 24 maanden te vervangen door 12 maanden.	De KB neemt het voorstel niet over. De looptijd van de Wachtkamerovereenkomst blijft 24 maanden. Deze periode is vooraf kenbaar gemaakt en houdt verband met het belang van continuïteit bij een eventuele vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst met de oorspronkelijk gegunde Opdrachtnemer. De wachtkamercontractant hoeft gedurende deze periode niet dezelfde individuele medewerkers beschikbaar te houden. Hij moet wel bereid en in staat blijven de opdracht conform de aanbestedingsstukken en zijn inschrijving uit te voeren. Toegestane indexering en vervanging van personeel overeenkomstig de contractuele voorwaarden blijven mogelijk. De 24-maandentermijn wordt, gelet op de aard, omvang en continuïteitsbelangen van de opdracht, proportioneel geacht. De Wachtkamerovereenkomst bepaalt bovendien dat de KB gerechtigd, maar niet verplicht is daarvan gebruik te maken.
268.	3	2.2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij activering van de wachtkamerovereenkomst dezelfde indexatiemechanismen van toepassing zijn als opgenomen in de definitieve overeenkomst, zonder aanvullende goedkeuringsprocedures?	Bij activering van de Wachtkamerovereenkomst gelden de indexatiemechanismen zoals opgenomen in de definitieve overeenkomst. Indexering kan uitsluitend worden toegepast overeenkomstig de daarin opgenomen voorwaarden, momenten, indexreeks en berekeningsmethodiek. De in artikel 2.2 opgenomen schriftelijke goedkeuring betreft een controle of de gevraagde indexering correct en overeenkomstig de overeenkomst is berekend. Zij geeft de KB geen bevoegdheid om een contractueel toegestane indexering naar eigen inzicht te weigeren. Ter verduidelijking wordt artikel 2.2 zo nodig redactioneel aangepast.

269.	3	2.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat, als op enig moment gebruik wordt gemaakt van de wachtkamerovereenkomst, vervanging van oorspronkelijk aangeboden medewerkers is toegestaan mits de vervangende medewerkers aantoonbaar voldoen aan minimaal hetzelfde kennis-, certificerings- en ervaringsniveau?	Ja. Vervanging van oorspronkelijk aangeboden medewerkers is toegestaan, mits de vervangende medewerkers aantoonbaar voldoen aan ten minste dezelfde relevante functie-, kennis-, ervarings-, competentie- en certificeringseisen als de oorspronkelijk aangeboden medewerkers. De vervanging mag niet leiden tot vermindering van kwaliteit, continuïteit of uitvoerbaarheid van de dienstverlening en is onderworpen aan de vervangingsvoorwaarden uit de overeenkomst, het Programma van Eisen en artikel 22 ARBIT-2022. Voor zover voorafgaande instemming van de KB is vereist, zal deze niet op onredelijke gronden worden onthouden.
270.		art. 2.3	Gelet op art. 2.1 waarin al de volledige gestanddoening van de Inschrijving is vastgelegd en gelet op art. 3.1. waarin is bepaald dat een overeenkomst wordt gesloten overeenkomstig de Overeenkomst die deel uitmaakt van het Beschrijvend document legt deze bepalingen extra verplichtingen op aan de wachtkamercontractant, die niet golden voor de oorspronkelijk gegunde partij. Inschrijver stelt daarom voor deze bepaling te laten vervallen.	De KB neemt het voorstel niet over. Artikel 2.3 legt geen aanvullende inhoudelijke verplichtingen op ten opzichte van de inschrijving en de aanbestedingsstukken. De bepaling bevestigt dat de wachtkamercontractant gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst bereid en in staat moet blijven de opdracht deugdelijk en volledig uit te voeren indien de KB de wachtkamer activeert. De verplichting houdt niet in dat gedurende 24 maanden exact dezelfde medewerkers, organisatie-inrichting of feitelijke capaciteit ongebruikt beschikbaar moeten worden gehouden. Vervanging en organisatorische wijzigingen zijn toegestaan, mits de wachtkamercontractant bij activering aantoonbaar aan alle contractuele eisen kan voldoen. Ter voorkoming van interpretatieverschillen kan artikel 2.3 als volgt worden verduidelijkt: “Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst bij activering daarvan bereid en aantoonbaar in staat is de Opdracht overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, zijn Inschrijving en de te sluiten Overeenkomst deugdelijk en volledig uit te voeren.”

271.	4	3.1	Kan Opdrachtgever toelichten welke onderdelen van de oorspronkelijke overeenkomst bij activering van de wachtkamervereenkomst opnieuw worden vastgesteld, waaronder tarieven, implementatieactiviteiten, onboarding, transitie-inspanningen en eventuele gewijzigde uitgangspunten?	Bij activering wordt de opdracht verstrekt op basis van de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, de inschrijving van de wachtkamercontractant en de overeenkomst overeenkomstig Bijlage 3A. De materiële voorwaarden worden niet opnieuw onderhandeld. De volgende onderdelen kunnen bij activering feitelijk en operationeel worden ingevuld: • de ingangsdatum en resterende looptijd; • de actuele planning voor onboarding, implementatie en transitie; • contactpersonen, escalatielijnen en governance; • de actuele uitgangssituatie van het platform; • de concrete overdrachtsactiviteiten; • toegestane indexering overeenkomstig de overeenkomst; • vervanging van personeel binnen de contractuele kaders. Tarieven, risicoverdeling, aansprakelijkheid, scope en overige wezenlijke voorwaarden worden niet opnieuw vastgesteld of onderhandeld. Aanpassingen zijn uitsluitend toegestaan voor zover zij reeds in de aanbestedingsstukken zijn voorzien of als niet-wezenlijke contractwijziging aanbestedingsrechtelijk zijn toegestaan.
Bijlage 3C. Verwerkersovereenkomst				
272.	4	2.1 en 2.2	Kan Opdrachtgever bevestigen of de beoogde cloudplatformdienstverlening kwalificeert als een verwerking van persoonsgegevens in de zin van artikel 28 AVG, en welke concrete verwerkingsactiviteiten Opdrachtgever voor ogen heeft waarvoor de verwerkersovereenkomst van toepassing is?	Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening namens en onder instructie van de KB toegang heeft tot of handelingen verricht met persoonsgegevens, kwalificeert Opdrachtnemer als verwerker in de zin van artikel 28 AVG. Daarom wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten. De verwachte verwerkingsactiviteiten kunnen onder meer bestaan uit: • toegang tot persoonsgegevens bij beheer, monitoring en ondersteuning;

				• verwerking van persoonsgegevens in logging en auditgegevens; • incidentonderzoek en herstelwerkzaamheden; • back-up- en restoreactiviteiten; • identity- en accessmanagement; • technisch beheer van omgevingen waarin persoonsgegevens aanwezig kunnen zijn; • tijdelijke toegang bij changes, troubleshooting, security-onderzoek of migratie; • verwijdering, retournering en overdracht bij exit. De exacte categorieën persoonsgegevens, betrokkenen, doeleinden en verwerkingsactiviteiten worden vóór aanvang van de verwerking vastgelegd in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst. De Verwerkersovereenkomst geldt uitsluitend voor activiteiten waarbij Opdrachtnemer daadwerkelijk als verwerker optreedt.
273.	5	Artikel 3.3 (Inwerkingtreding en duur)	De Verwerkersovereenkomst is niet tussentijds opzegbaar en eindigt pas nadat alle Persoonsgegevens zijn gewist/teruggegeven. Hoe verhoudt dit zich tot vroegtijdige ontbinding van de onderliggende Overeenkomst (Beschrijvend document §2.8, Wachtkamerovereenkomst) en tot de reguliere exitperiode van minimaal drie maanden (Programma van Eisen, eis TRANS-08)? Blijft de Verwerkersovereenkomst in die situaties onverkort van kracht totdat alle Persoonsgegevens feitelijk zijn teruggegeven, ook als dat de exitperiode overschrijdt?	Ja. De Verwerkersovereenkomst blijft na beëindiging van de hoofdovereenkomst van kracht voor zover en zolang dit noodzakelijk is voor een rechtmatige overdracht, retournering of verwijdering van persoonsgegevens en afronding van de daarmee samenhangende verplichtingen. De reguliere exitperiode van minimaal drie maanden is een operationeel uitgangspunt en geen absolute einddatum voor verplichtingen die naar hun aard moeten voortduren. Indien de feitelijke, veilige en aantoonbare overdracht of verwijdering meer tijd vergt, blijven uitsluitend de daarvoor noodzakelijke bepalingen van kracht. De dienstverlening en verwerking mogen daarbij niet langer voortduren dan noodzakelijk. Na voltooiing verstrekt Opdrachtnemer desgevraagd een verklaring van retournering en/of vernietiging.
274.	5	5.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat aanvullende beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 5.3 uitsluitend verplicht zijn indien deze:	Gedeeltelijk. Aanvullende beveiligingsmaatregelen moeten objectief gerechtvaardigd, proportioneel en passend zijn gelet

			• Redelijk zijn; • Passen binnen de aard van de dienstverlening; En voor zover noodzakelijk via de overeengekomen wijzigingsprocedure worden verwerkt als zij leiden tot meerwerk of aanvullende kosten?	op de aard, omvang, context en risico's van de verwerking, de stand van de techniek en toepasselijke wet- en regelgeving. Voor zover een maatregel noodzakelijk is om te blijven voldoen aan de AVG, andere toepasselijke wetgeving, overeengekomen beveiligingseisen of om een concrete beveiligingsdreiging of kwetsbaarheid te verhelpen die binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt, wordt deze niet zonder meer als meerwerk aangemerkt. Indien de KB een aanvullende maatregel verlangt die buiten de overeengekomen scope valt en aantoonbaar tot substantiële aanvullende werkzaamheden of kosten leidt, vindt vooraf overleg plaats en wordt deze, voor zover van toepassing, via de contractuele wijzigingsprocedure vastgelegd. Wettelijke verplichtingen en noodzakelijke spoedmaatregelen worden hierdoor niet opgeschort.
275.	5	5.4	Kan Opdrachtgever bevestigen dat doorgifte buiten de EER toegestaan is als dit plaatsvindt binnen de door Microsoft gehanteerde AVG- en EU Data Boundary-voorzieningen en voldoet aan de geldende Europese regelgeving?	Neen, niet zonder meer. Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB en indien aan alle vereisten van hoofdstuk V AVG is voldaan. Het gebruik van Microsofts EU Data Boundary kan onderdeel zijn van de beoordeling, maar vormt op zichzelf geen garantie dat geen doorgifte of toegang vanuit derde landen plaatsvindt. Opdrachtnemer moet inzichtelijk maken: • waar persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt; • welke Microsoft-entiteiten en subverwerkers betrokken zijn; • of toegang vanuit derde landen mogelijk is; • welke doorgiftegrondslag wordt gebruikt; • welke aanvullende technische, organisatorische en contractuele maatregelen gelden; • of een data transfer impact assessment noodzakelijk is.

				Alleen na beoordeling en goedkeuring door de KB kunnen de betreffende doorgiften en subverwerkers in de Verwerkersovereenkomst worden opgenomen.
276.	6	Artikel 6. Geheimhouding door Personeel van Wederpartij	Artikel 6 verklaart de geheimhoudingsbepaling van artikel 17.1/17.2 ARBIT-2022 van toepassing op het Personeel van Wederpartij, inclusief de daaraan gekoppelde boete van artikel 17.5 (€ 50.000 per overtreding). Is de KB bereid deze boetebepaling te schrappen, gelet op de reeds bestaande aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT-2022 die voldoende verhaalmogelijkheden biedt?	Neen. De KB handhaaft artikel 17.5 ARBIT-2022. De boetebepaling heeft een zelfstandige functie als prikkel tot naleving van de geheimhoudingsverplichtingen en staat naast de algemene aansprakelijkheidsregeling. De boete is verschuldigd bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting, ongeacht of de volledige omvang van de schade direct kan worden aangetoond. De toepasselijkheid van de boete laat de overige rechten van de KB onverlet. Voor zover zowel een boete als schadevergoeding wordt gevorderd, geldt de regeling van ARBIT-2022 en het Nederlandse recht. De KB ziet gelet op de aard van de dienstverlening en mogelijke toegang tot vertrouwelijke en persoonsgegevens geen aanleiding de bepaling te schrappen.
277.	6	Artikel 7 (en bijlage 2, pag. 10)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Microsoft Corporation, Microsoft Ireland Operations Limited en de voor Azure benodigde Microsoft-subverwerkers en ondersteunende diensten als toegestane subverwerkers kunnen worden opgenomen binnen Bijlage 2?	Ja, voor zover deze partijen daadwerkelijk als subverwerker optreden en Opdrachtnemer vóór contractering een volledig en actueel overzicht verstrekt van: • de juridische entiteit; • de verwerkingsactiviteiten; • de verwerkingslocaties; • eventuele doorgiften buiten de EER; • de toepasselijke waarborgen; • de relevante beveiligingsmaatregelen. Opname in Bijlage 2 betekent geen generieke goedkeuring van iedere huidige of toekomstige Microsoft-entiteit of ondersteunende dienst. Wijzigingen in de subverwerkersketen blijven onderworpen aan de Verwerkersovereenkomst en het daarin opgenomen informatie- en bezwaarregime.
278.	6	Artikel 7.	U stelt in dit artikel de eis om aan Subverwerkers dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op te leggen als die welke in deze Verwerkersovereenkomst zijn	De KB kan instemmen met een verduidelijking, maar niet met een vermindering van het door artikel 28 lid 4 AVG vereiste beschermingsniveau. De subverwerker hoeft niet letterlijk

			opgenomen. Dit geeft praktische problemen in het geval van partijen die werken met een eigen Verwerkersovereenkomst, zoals b.v. Microsoft. Kunt u deze bepaling als volgt aanpassen? <i>Wederpartij legt aan subverwerkers verplichtingen op die materieel een gelijkwaardig niveau van gegevensbescherming waarborgen als opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.</i>	dezelfde contracttekst te ondertekenen, maar aan hem moeten wel materieel dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming worden opgelegd die relevant zijn voor de door hem verrichte verwerking. De bepaling kan daarom als volgt worden gelezen: “Wederpartij legt aan iedere subverwerker schriftelijk materieel dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als op Wederpartij rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst, voor zover deze verplichtingen relevant zijn voor de door de subverwerker verrichte verwerkingsactiviteiten, zodat ten minste een gelijkwaardig beschermingsniveau wordt gewaarborgd.” Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de nakoming door zijn subverwerkers.
279.	6	Artikel 9 (en Bijlage 4)	Kan Opdrachtgever aangeven welke maximale meldtermijn zij verwacht voor het melden van een beveiligingsincident nadat Opdrachtnemer hiervan kennis heeft genomen?	Opdrachtnemer meldt een daadwerkelijke of vermoedelijke inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld en uiterlijk binnen vier uur nadat hij daarvan kennis heeft genomen. Een eerste melding mag voorlopig zijn en hoeft nog niet alle feiten te bevatten. Zij bevat ten minste: • aard en tijdstip van het incident; • betrokken systemen en gegevens; • vermoedelijke categorieën betrokkenen en persoonsgegevens; • reeds getroffen containmentmaatregelen; • bekende of vermoedelijke gevolgen; • contactgegevens van de incidentcoördinator. Aanvullende informatie wordt verstrekt zodra deze beschikbaar komt. De melding wordt niet uitgesteld totdat het onderzoek is

				afgerond. De operationele meldroute en escalatiegegevens worden vastgelegd in de DAP en contactmatrix. Zie Verwerkersovereenkomst, artikel 9 en bijlage 4, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 16.
280.	7	Artikel 11 (Informatieverplichting en audit)	Voor rekening van welke partij komen de kosten van een door Opdrachtgever op grond van artikel 5 ARBIT-2022 geïnitieerde audit bij Wederpartij?	Op grond van artikel 5.4 ARBIT-2022 draagt iedere partij in beginsel haar eigen kosten in verband met informatieverstrekking en audits. De KB draagt derhalve de kosten van de door haar ingeschakelde externe auditor; Opdrachtnemer draagt zijn eigen interne kosten voor de noodzakelijke medewerking en informatieverstrekking. Indien de audit een wezenlijke tekortkoming, niet-naleving of onjuiste informatieverstrekking door Opdrachtnemer aantoon, komen de redelijke kosten van de audit en een eventuele noodzakelijke heraudit voor rekening van Opdrachtnemer. De audit wordt zodanig uitgevoerd dat de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk wordt verstoord en dat vertrouwelijkheid en proportionaliteit worden gewaarborgd.
281.	7	Artikel 11	Kan Opdrachtgever bevestigen dat bestaande onafhankelijke assurance-rapportages, certificeringen en auditverklaringen (bijvoorbeeld ISO 27001, ISAE3402 of vergelijkbaar) mogen worden gebruikt ter invulling van het auditrecht alvorens aanvullende audits worden uitgevoerd?	Ja. Actuele en onafhankelijke assurance-rapportages, certificeringen en auditverklaringen, zoals ISO 27001, ISAE 3402, SOC-rapportages of aantoonbaar gelijkwaardige stukken, mogen worden gebruikt om naleving van de toepasselijke verplichtingen aan te tonen. De KB zal beschikbare en voldoende relevante assurance-informatie eerst beoordelen voordat zij een aanvullende audit verlangt. Een aanvullende audit kan aan de orde zijn indien: • de beschikbare rapportage onvoldoende aansluit op de dienstverlening aan de KB; • relevante onderdelen, locaties, systemen of subverwerkers buiten de reikwijdte vallen; • de rapportage verouderd is;

				• sprake is van een beveiligingsincident, concrete aanwijzing van niet-naleving of een wezenlijke wijziging; • wettelijke, toezichthoudende of contractuele verplichtingen nader onderzoek noodzakelijk maken. Het auditrecht van de KB blijft daarmee in stand, maar wordt proportioneel uitgeoefend. Zie ARBIT-2022, artikel 5, en Verwerkersovereenkomst, artikel 11.
282.	8	Bijlage 1 VO (Persoonsgegevens en Verwerkingsactiviteiten)	Deze bijlage dient blijkens de tekst door Opdrachtgever te worden ingevuld. Kunt u bevestigen dat Inschrijver voor deze bijlage bij Inschrijving geen eigen invulling hoeft voor te bereiden, en dat de definitieve inhoud pas na gunning door de KB wordt aangeleverd?	Ja. Inschrijver hoeft Bijlage 1 bij de Verwerkersovereenkomst niet zelfstandig en definitief in te vullen bij zijn inschrijving. De KB stelt als verwerkingsverantwoordelijke de doeleinden van de verwerking, de categorieën betrokkenen, de categorieën persoonsgegevens en de belangrijkste verwerkingsactiviteiten vast. De definitieve invulling vindt vóór ondertekening van de Verwerkersovereenkomst plaats op basis van de feitelijke dienstverlening. Opdrachtnemer dient daarbij wel tijdig alle noodzakelijke informatie te verstrekken over zijn technische en operationele verwerkingshandelingen, verwerkingslocaties, bewaartermijnen, subverwerkers en beveiligingsmaatregelen. De definitieve invulling mag niet leiden tot een materiële uitbreiding van de reeds gevraagde dienstverlening.
283.	9	Bijlage 1	Kan Opdrachtgever aangeven welke bewaartermijnen worden gehanteerd voor: • Logging; • Monitoringgegevens; • Incidentregistraties; • Operationele documentatie; Persoonsgegevens die in het kader van de dienstverlening worden verwerkt?	Er geldt niet voor alle genoemde gegevens één uniforme bewaartermijn. De bewaartermijn wordt per gegevenscategorie vastgesteld aan de hand van het doel van de verwerking, beveiligings- en auditverplichtingen, wettelijke bewaarplichten en het beginsel van opslagbeperking. Als uitgangspunt geldt: • logging en securitylogging: conform het toepasselijke informatiebeveiligings- en loggingbeleid van de KB en

				zolang noodzakelijk voor detectie, onderzoek, audit en compliance; • monitoringgegevens: zolang noodzakelijk voor capaciteitsbeheer, analyse, rapportage, probleemonderzoek en servicelevelmeting; • incidentregistraties: gedurende de contractueel of beleidsmatig vastgestelde periode die nodig is voor opvolging, trendanalyse, audit en verantwoording; • operationele documentatie: gedurende de looptijd van de dienstverlening en daarna zolang noodzakelijk voor continuïteit, overdracht, audit of wettelijke verplichtingen; • persoonsgegevens: niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze worden verwerkt, tenzij een wettelijke bewaarplicht een langere termijn vereist. De concrete termijnen worden vóór de start van de dienstverlening per gegevenscategorie vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst, DAP of toepasselijke beleidsdocumenten van de KB. Opdrachtnemer volgt de schriftelijke instructies van de KB en verwijdert of anonimiseert gegevens na afloop van de toepasselijke termijn.
284.	11	Bijlage 4 VO (Melden van beveiligingsinbreuk)	Het CSIRT van de KB is in het weekend bereikbaar van 10:00 tot 23:00 uur, terwijl het Programma van Eisen (eis BKO-01/BKO-02) een dienstverleningsvenster van 06:00–23:00 uur, 7 dagen per week (17x7) hanteert voor Opdrachtnemer. Op welke wijze dient een (vermoedelijke) beveiligingsinbreuk die zich in het weekend vóór 10:00 uur voordoet te worden gemeld en opgevolgd, gegeven deze beperktere bereikbaarheid van het KB-CSIRT?	De beperktere reguliere bereikbaarheid van het KB-CSIRT ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn meld-, registratie- en handelingsverplichtingen binnen het dienstverleningsvenster van 06.00 tot 23.00 uur. Een vermoedelijke beveiligingsinbreuk die in het weekend tussen 06.00 en 10.00 uur wordt vastgesteld, wordt: • onverwijld geregistreerd; • gemeld via het in de DAP en contactmatrix aangewezen 17x7-meldkanaal; • telefonisch geëscaleerd naar het aangewezen bereikbaarheids- of escalatiecontact van de KB;

				• binnen het vooraf verleende mandaat door Opdrachtnemer beheerst, waaronder containment en het veiligstellen van relevante gegevens; • uiterlijk bij beschikbaarheid van het CSIRT actief aan het CSIRT overgedragen. Indien een handeling buiten het mandaat van Opdrachtnemer valt en geen KB-functionaris bereikbaar is, treft Opdrachtnemer uitsluitend de redelijke en noodzakelijke maatregelen om verdere schade, verspreiding of verlies van gegevens te voorkomen. De definitieve contact- en escalatieroute wordt vóór de start van de dienstverlening in de DAP en contactmatrix vastgelegd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 12.1 en 16.
285.		Ontbrekend artikel	In de Verwerkersovereenkomst ontbreekt een bepaling waarin de aansprakelijkheid van Verwerker wordt beperkt. Hierdoor ontstaat een onbeperkte aansprakelijkheid. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is onredelijk. Inschrijver stelt voor om de beperking van de aansprakelijkheid te koppelen aan de beperking van de aansprakelijkheid uit de hoofdovereenkomst. Bent u hiertoe berid?	De Verwerkersovereenkomst vormt een onlosmakelijk onderdeel van de hoofdovereenkomst. Voor contractuele aansprakelijkheid wegens tekortkomingen in de Verwerkersovereenkomst geldt daarom de aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT-2022, voor zover de Verwerkersovereenkomst of dwingend recht niet anders bepaalt. De KB neemt geen afzonderlijke algemene beperking in de Verwerkersovereenkomst op. Daarbij geldt dat artikel 26.4 ARBIT-2022 specifieke uitzonderingen bevat waarvoor de reguliere aansprakelijkheidslimieten niet gelden. Ook kunnen aansprakelijkheden rechtstreeks uit de AVG voortvloeien en niet contractueel ten nadele van betrokkenen worden uitgesloten. Een partij is uitsluitend aansprakelijk voor schade, aanspraken of bestuurlijke gevolgen voor zover deze aan haar handelen of nalaten kunnen worden toegerekend. De KB verhaalt derhalve

				geen schade of boete op Opdrachtnemer voor zover deze uitsluitend het gevolg is van een aan de KB toe te rekenen tekortkoming.
Bijlage 4. Inkoopvoorwaarden ARBIT 2022				
286.		1.9 Gebrek	Wij gaan ervan uit dat de afspraken zoals opgenomen in de overeenkomst leidend zullen zijn voor de uitvoering van de Opdracht. Het kader zoals geschetst in het Bestek wordt immers door partijen nader ingevuld en uitgewerkt in de gezamenlijk overeengekomen specificaties. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: “Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet (meer) voldoet aan de objectief bepaalde functionele en/of technische specificaties zoals Partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst.” Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	De KB neemt het tekstvoorstel niet over. De definitie van “Gebrek” in ARBIT-2022 blijft van toepassing. Niet alleen de nadere specificaties in de Overeenkomst zijn bepalend, maar ook de overige contractdocumenten, waaronder het Programma van Eisen, de Nota’s van Inlichtingen, de geaccepteerde inschrijving en toepasselijke wettelijke en professionele normen. De door Inschrijver voorgestelde formulering zou de beoordeling ten onrechte beperken tot uitsluitend expliciet en objectief beschreven functionele en technische specificaties. Wel geldt dat de vraag of sprake is van een Gebrek steeds wordt beoordeeld aan de hand van de concreet overeengekomen Prestatie, de contractuele context en hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam IT-opdrachtnemer mag worden verwacht.
287.	10	Art. 5.4	Volgens deze bepaling dragen partijen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits. Als de audit wordt uitgevoerd op initiatief van Opdrachtgever is het onredelijk dat de kosten die inschrijver maakt voor eigen rekening moeten blijven. Inschrijver stelt voor deze bepaling dusdanig aan te passen dat de kosten van deze audit voor rekening van de Opdrachtgever komen, behoudens de situatie dat bij de audit een substantiële afwijking wordt geconstateerd. In dat geval komen de eigen kosten voor rekening van de inschrijver. Bent u hiertoe bereid?	De KB handhaaft artikel 5.4 ARBIT-2022. Iedere partij draagt in beginsel haar eigen interne kosten die samenhangen met informatieverstrekking en medewerking aan een audit. De kosten van een door de KB ingeschakelde externe auditor komen in beginsel voor rekening van de KB. Indien uit de audit blijkt dat sprake is van een substantiële tekortkoming, niet-naleving of onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door Opdrachtnemer, komen de redelijke kosten van de audit en een noodzakelijke heraudit voor rekening van Opdrachtnemer. De KB zal haar auditrecht proportioneel uitoefenen en waar mogelijk eerst gebruikmaken van bestaande betrouwbare assurance-informatie.

288.	10	Art.6.3	Inschrijver stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, danwel in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Kunt u hiermee instemmen?	De KB stemt niet in met het verwijderen van de betreffende zinsnede. Indien een eventueel Product vanwege een bij aflevering geconstateerde beschadiging niet in ontvangst wordt genomen, blijft sprake van niet-tijdige en niet-deugdelijke aflevering. Het risico dat een beschadigd Product moet worden vervangen, behoort in beginsel tot de risicosfeer van Wederpartij. Wel geldt dat de gevolgen steeds worden beoordeeld met inachtneming van de aard en ernst van de beschadiging, de oorzaak daarvan en de omstandigheden van het concrete geval. Partijen kunnen na constatering van een beschadiging een nieuwe praktische afleverdatum afspreken. Een dergelijke afspraak laat de rechten van de KB wegens de oorspronkelijke niet-tijdige of ondeugdelijke aflevering onverlet, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Voor zover de opdracht uitsluitend dienstverlening betreft en geen fysieke Producten worden afgeleverd, heeft artikel 6.3 slechts betekenis indien en voor zover binnen een nadere opdracht daadwerkelijk Producten worden geleverd. Artikel 6.3 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing.
289.		art. 8.1	Inschrijver acht het hier bepaalde te ruim. Deze formulering brengt met zich mee dat Opdrachtgever tevens het IP verkrijgt op door Opdrachtnemer in de Prestatie opgenomen reeds bestaande ("pre-existing") IP. Op deze niet specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde delen van de Prestatie is het bepaalde in b) van toepassing. Inschrijver stelt daarom voor aan Bijlage 3A Concept Overeenkomst als art. 9.6 toe te voegen: "9.6 In artikel 8.1 a. ARBIT 2022 wordt in de eerste zin "een" te vervangen door "de delen van de".	De KB onderschrijft dat artikel 8.1 ARBIT-2022 onderscheid maakt tussen: • onderdelen die specifiek voor de KB worden ontworpen of vervaardigd; en • reeds bestaande, generieke of door derden ontwikkelde onderdelen. Vooraf bestaande of generiek herbruikbare intellectuele eigendomsrechten gaan niet uitsluitend door verwerking in een specifiek voor de KB vervaardigde Prestatie op de KB over. Voor die onderdelen geldt artikel 8.1 onder b ARBIT-2022. De rechten blijven bij Wederpartij of de betreffende derde, terwijl de KB een toereikend gebruiksrecht verkrijgt.

				De voorgestelde tekstwijziging is daarom niet noodzakelijk en wordt niet overgenomen. Ter voorkoming van interpretatieverschillen bevestigt de KB wel dat artikel 8.1 onder a uitsluitend ziet op de specifiek voor de KB ontwikkelde delen van de Prestatie. Wederpartij dient bestaande en generieke componenten vooraf of uiterlijk bij oplevering duidelijk en gespecificeerd kenbaar te maken.
290.		7.2 8.1a 8.2 Eigendoms-overgang intellectuele eigendom (IE)	Naar onze mening is het redelijk dat het eigendom van de rechten op de resultaten van verrichte diensten, voor zover sprake is van een overdracht conform de contractuele afspraken, pas zullen overgaan op Opdrachtgever zodra de daarvoor verschuldigde betaling heeft plaatsgevonden. Bent u bereid dit af te spreken? Wij stellen voor om aan de artikelen 7.2, 8.1 onder a en 8.2 toe te voegen: ‘In afwijking op het vorenstaande geldt echter dat, voor zover conform het vorenstaande sprake zou zijn van overdracht van bepaalde intellectuele eigendomsrechten, die intellectuele eigendomsrechten eerst dan zullen overgaan nadat Opdrachtgever alle bedragen die hij in het kader van de uitvoering van de Opdracht verschuldigd is aan Opdrachtnemer volledig en tijdig heeft voldaan.’ Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	Neen. De KB neemt het voorstel niet over. Artikel 8.2 ARBIT-2022 bepaalt dat de in artikel 8.1 onder a bedoelde rechten door ondertekening van de Overeenkomst reeds nu voor alsdan worden overgedragen. Het afhankelijk maken van de overgang van alle rechten van volledige betaling van alle onder de Opdracht verschuldigde bedragen kan leiden tot onzekerheid over de rechtspositie en kan beheer, continuïteit en exit belemmeren. Dit geldt temeer wanneer sprake is van een beperkt, afzonderlijk of betwist factuurbedrag. Een betalingsgeschil mag niet tot gevolg hebben dat de KB de specifiek voor haar ontwikkelde resultaten niet rechtmatig kan gebruiken of overdragen. Wederpartij behoudt bij niet-betaling de wettelijke en contractuele mogelijkheden tot incasso, rente, ingebrekestelling en, voor zover rechtens toegestaan, opschorting. De overdracht van de overeengekomen intellectuele eigendomsrechten wordt echter niet afhankelijk gemaakt van volledige betaling.
291.	11-12	Artikel 8 Bestaande en generieke intellectuele eigendom (Aanvullend: Bijlage 13, pagina 18-19, §10.1 Acceptatiecriteria)	Kan de KB instemmen met een onderscheid tussen specifiek voor de KB ontwikkelde resultaten en bestaande of generiek herbruikbare materialen van Opdrachtnemer? Bijvoorbeeld door vast te leggen dat generieke modules, templates, scripts, methoden, standaarden, accelerators en knowhow eigendom van Opdrachtnemer blijven, waarbij de KB een blijvend gebruiksrecht krijgt voor beheer,	Ja. Dit onderscheid volgt reeds uit artikel 8.1 onder a en b ARBIT-2022. Specifiek voor de KB ontwikkelde resultaten vallen onder artikel 8.1 onder a. Bestaande of generiek herbruikbare modules, templates, scripts, methoden, standaarden, accelerators en algemene knowhow blijven bij Wederpartij of de betreffende

			continuïteit en gebruik door een opvolgende beheerleverancier?	derde, mits deze vooraf of uiterlijk bij oplevering voldoende duidelijk zijn geïdentificeerd. Voor zover dergelijke generieke materialen onderdeel uitmaken van of noodzakelijk zijn voor de Prestatie, verkrijgt de KB daarop een niet-exclusief, onherroepelijk en toereikend gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht omvat, voor zover noodzakelijk: • gebruik en beheer binnen de organisatie van de KB; • onderhoud en wijziging; • continuïteit van de dienstverlening; • uitvoering van de exit; • gebruik door een opvolgende beheer- of dienstverlener. Het onderscheid mag niet leiden tot vendor lock-in of tot beperking van de overdraagbaarheid van de dienstverlening.
292.	11	Artikel 8.3	Artikel 8.3 gaat er, behoudens tegenbewijs, van uit dat bij een geschil over intellectuele eigendomsrechten deze rechten bij Opdrachtgever berusten. Gelet op eis TRANS-11 van het Programma van Eisen (zie onze vraag daarover) verzoeken wij de KB te verduidelijken hoe deze bewijslastverdeling zich verhoudt tot de eigendoms- en beschikbaarheidseisen uit TRANS-11, en of hierin nog ruimte is voor maatwerkafspraken per situatie.	Artikel 8.3 ARBIT-2022 bevat een weerlegbaar bewijsvermoeden voor het geval tussen Partijen verschil van mening ontstaat over de rechthebbende op intellectuele eigendomsrechten. Dit bewijsvermoeden staat los van de operationele verplichting uit TRANS-11 om relevante resultaten, gegevens, configuraties, documentatie en overdrachtsobjecten beschikbaar en overdraagbaar te houden. TRANS-11 brengt niet mee dat alle intellectuele eigendomsrechten bij de KB moeten berusten. Ook wanneer rechten bij Wederpartij of een derde blijven, moet de KB beschikken over voldoende gebruiks-, beheer- en overdrachtsrechten om de dienstverlening te kunnen continueren en door een opvolgende leverancier te laten uitvoeren. Maatwerkafspraken zijn mogelijk, mits deze vooraf schriftelijk en voldoende bepaald worden vastgelegd en: • de eigendoms- en gebruiksrechten duidelijk afbakenen; • de noodzakelijke rechten van de KB waarborgen;

				• geen strijd opleveren met de aanbestedingsstukken; • de continuïteit, beheerbaarheid en exit niet belemmeren. Artikel 8.3 blijft ongewijzigd van toepassing.
293.	11	Art. 8.3	Inschrijver acht het redelijk dat bewijslast op de Opdrachtgever rust en niet op de leverancier. Daarnaast stelt zij voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil ertoe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door de Opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	Neen. De KB handhaaft artikel 8.3 ARBIT-2022. Wederpartij verkeert bij uitstek in de positie om vooraf vast te leggen welke bestaande, generieke of door derden gehouden rechten in een Prestatie zijn verwerkt. Het weerlegbare bewijsvermoeden is daarom gerechtvaardigd. Ook de laatste zin blijft gehandhaafd. Het is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering noodzakelijk dat de KB gedurende een IE-geschil het overeengekomen gebruik kan voortzetten. Dit betekent niet dat de KB na definitieve beslechting meer rechten krijgt dan contractueel zijn overeengekomen. Indien definitief komt vast te staan dat rechten bij Wederpartij of een derde berusten, blijft het gebruik plaatsvinden op basis van het gebruiksrecht dat uit de Overeenkomst en ARBIT-2022 voortvloeit. Niet vooraf kenbaar gemaakte of niet contractueel aanvaarde leveranciers- of derdenvoorwaarden kunnen niet achteraf aan de KB worden tegengeworpen.
294.		art. 8.5 t/m 8.7	Inschrijver acht het redelijk en billijk dat de vrijwaring tegen aanspraken van derden wegens een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van die derde alleen geldt voor zover die inbreuk uitsluitend geldt voor door de Opdrachtnemer geleverde prestatie. Inschrijver stelt daarom voor aan Bijlage 3A Concept Overeenkomst als art. 9.7 toe te voegen:: "9.7 Aan artikel 8 ARBIT 2022 wordt toegevoegd: 8.8 Het bepaalde in artikelen 8.5 tot en met 8.7 is uitsluitend van toepassing indien de inbreuk op de rechten van derden wordt veroorzaakt door de door Wederpartij geleverde Prestatie. Het bepaalde in artikelen 8.5 tot en met 8.7 is niet van toepassing in geval van (i) door Opdrachtgever of in opdracht van Opdrachtgever door	De KB neemt het voorgestelde artikel niet letterlijk over, maar onderschrijft dat de vrijwaring niet geldt voor zover de gestelde inbreuk uitsluitend en rechtstreeks is veroorzaakt door: • een door de KB of een derde aangebrachte wijziging die niet door Wederpartij is voorgeschreven of schriftelijk goedgekeurd; • een combinatie met systemen of materialen die niet door Wederpartij zijn voorgeschreven, goedgekeurd of redelijkerwijs voorzienbaar waren; • gebruik dat aantoonbaar in strijd is met vooraf verstrekte, duidelijke en redelijke gebruiksdokumentatie. Deze uitzonderingen gelden niet indien Wederpartij de wijziging, combinatie of gebruikswijze heeft geadviseerd,

			derden aangebrachte wijzigingen in de Prestatie, (ii) combinatie van de Prestatie met niet door Wederpartij voorgeschreven of voor gebruik met de Prestatie goedgekeurde systemen of (iii) door gebruik in strijd met de documentatie."	gefaciliteerd of redelijkerwijs had moeten voorzien. Evenmin elden zij wanneer Wederpartij heeft nagelaten de KB tijdig voor een kenbaar IE-risico te waarschuwen. De vrijwaring blijft gelden voor alle componenten die Wederpartij zelf levert, selecteert, integreert of als onderdeel van de Prestatie beschikbaar stelt, ongeacht of die componenten door Wederpartij zelf of door een derde zijn ontwikkeld. De strekking kan in de definitieve Overeenkomst worden verduidelijkt.
295.	11	Artikel 8.5	Artikel 8.5 legt Wederpartij een ongelimiteerde vrijwaring op voor aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, inclusief alle daarmee gepaard gaande schade en kosten. Een ongelimiteerde vrijwaring is voor Inschrijver een niet-calculeerbaar bedrijfsrisico. Is de KB bereid deze vrijwaring te beperken, bijvoorbeeld tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het aansprakelijkheidsartikel (artikel 26)?	De KB stemt niet in met een beperking van de vrijwaring tot uitsluitend kosten van juridisch advies of met het volledig onderbrengen daarvan onder de reguliere aansprakelijkheidslimieten. Artikel 8.5 ARBIT-2022 beschermt de KB tegen aanspraken van derden wegens een gestelde inbreuk door de geleverde Prestatie. Deze bescherming omvat de verdediging, proceskosten, redelijke juridische kosten en schade waarvoor de KB tegenover de derde aansprakelijk wordt gehouden. Artikel 26.4 onder c ARBIT-2022 bepaalt uitdrukkelijk dat de reguliere aansprakelijkheidsbeperkingen niet gelden bij schending van intellectuele eigendomsrechten. De KB ziet geen aanleiding hiervan af te wijken. Alleen redelijke, aantoonbare en causaal met de aanspraak samenhangende kosten en schade komen voor vergoeding in aanmerking.
296.	11	Art. 8.5	Inschrijver kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die	De KB stemt slechts gedeeltelijk in. De vrijwaring kan niet worden beperkt tot uitsluitend door Wederpartij zelf ontwikkelde programmatuur. Wederpartij is ook verantwoordelijk voor de benodigde gebruiksrechten op software, materialen en componenten die zij selecteert, levert, integreert of als onderdeel van haar Prestatie inzet.

			Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet Inschrijver deze vrijwaring graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Bent u bereid dit aan te passen?	De vrijwaring geldt echter niet voor zover de inbreuk uitsluitend is veroorzaakt door: • door de KB aangeleverde materialen; • niet door Wederpartij goedgekeurde wijzigingen van de Prestatie; • gebruik in strijd met vooraf verstrekte duidelijke gebruiksvoorschriften. Dit geldt niet indien Wederpartij wist of redelijkerwijs moest weten dat de aangeleverde materialen of het beoogde gebruik een inbreukrisico opleverden en de KB daarvoor niet heeft gewaarschuwd. De KB stemt niet in met toepassing van de reguliere aansprakelijkheidslimiet, omdat artikel 26.4 onder c ARBIT-2022 schending van intellectuele eigendomsrechten uitdrukkelijk uitzondert van die limieten.
297.		8.5 Vrijwaring	Uiteraard zijn wij bereid aansprakelijkheid te accepteren echter dan moet het wel gaan om een situatie waarin daadwerkelijk vastgesteld wordt dat wij inderdaad toerekenbaar inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: “Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen gerechtvaardigde aanspraken van derden jegens Opdrachtgever indien en voor zover in rechte wordt vastgesteld dat in het kader van de uitvoering van de Opdracht door Wederpartij ontwikkelde programmatuur een toerekenbare inbreuk op een in Nederland geldend recht van intellectueel eigendom van deze derde oplevert.” Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven in hoeverre u wel dit tekstvoorstel kunt aanvaarden.	Neen. Een vrijwaring die pas werking krijgt na een definitieve rechterlijke uitspraak biedt onvoldoende bescherming. Artikel 8.5 ziet juist ook op een gestelde inbreuk en verplicht Wederpartij de verdediging op zich te nemen zodra een derde de KB in verband met de Prestatie aanspreekt. De KB stemt ook niet in met beperking tot uitsluitend door Wederpartij ontwikkelde programmatuur of uitsluitend in Nederland geldende rechten. De Prestatie kan mede bestaan uit door Wederpartij geselecteerde of geïntegreerde derde-componenten en kan in een bredere territoriale context worden gebruikt. De KB zal Wederpartij onverwijld informeren en haar in staat stellen de verdediging te voeren. De uiteindelijke verplichting tot vergoeding van schade is vanzelfsprekend afhankelijk van de gegrondheid en toerekenbaarheid van de aanspraak.

298.	11	Artikel 8.6	Artikel 8.6 verplicht Wederpartij tot het treffen van 'alle maatregelen' om stagnatie en schade bij Opdrachtgever te voorkomen of te beperken. Dit is naar de mening van Inschrijver te ruim geformuleerd. Is de KB bereid 'alle maatregelen' te vervangen door 'alle redelijkerwijs van hem te vergen maatregelen'?	Ja. De KB kan met deze verduidelijking instemmen. Artikel 8.6 wordt toegepast volgens de maatstaven van redelijkheid en proportionaliteit. Om interpretatieverschillen te voorkomen, wordt de bepaling voor deze Overeenkomst gelezen als: <i>“Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden op zijn kosten alle redelijkerwijs van hem te vergen maatregelen die kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en aan het beperken van de daardoor voor Opdrachtgever ontstane kosten en schade.”</i> <i>De wijziging doet geen afbreuk aan de verplichting van Wederpartij om tijdig, actief en effectief te handelen.</i>
299.		8.6 Intellectuele eigendomsrechten	Het nemen van maatregelen op onze kosten is slechts redelijk voor zover deze maatregelen noodzakelijk zijn om stagnatie in de bedrijfsvoering te voorkomen. Het nemen van maatregelen die 'kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie' is wel erg omvangrijk. Kunt u bevestigen dat wij alleen aan dit artikellid worden gehouden voor zover dat redelijkerwijs van ons verlangd kan worden? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	Ja. De verplichting uit artikel 8.6 wordt redelijk en proportioneel toegepast. Wederpartij hoeft geen objectief onmogelijke, niet-effectieve of evident disproportionele maatregelen te treffen. Bij de beoordeling worden onder meer betrokken: • de aannemelijkheid en ernst van de gestelde inbreuk; • de dreigende gevolgen voor de bedrijfsvoering van de KB; • de effectiviteit en uitvoerbaarheid van de maatregel; • de beschikbaarheid van minder belastende alternatieven; • de kosten in verhouding tot het te voorkomen nadeel; • de mate waarin de oorzaak binnen de invloedssfeer van Wederpartij ligt. De verplichting is niet beperkt tot maatregelen waarvan vooraf met zekerheid vaststaat dat zij noodzakelijk zijn. Ook redelijke preventieve maatregelen die wezenlijk kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie of schade vallen eronder.
300.	11	Artikel 8.7	Artikel 8.7 geeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden bij een IE-geschil met een derde, onverminderd zijn overige rechten. Inschrijver is van	Neen. De KB handhaaft artikel 8.7 ARBIT-2022. Vrijwaring en ontbinding hebben verschillende functies. Vrijwaring ziet op de verdediging tegen en financiële gevolgen van aanspraken van

			mening dat ontbinding niet aan de orde zou moeten zijn indien Wederpartij Opdrachtgever reeds vrijwaart. Is de KB bereid dit artikel te laten vervallen, of Wederpartij in dat geval eenzelfde recht op beëindiging te geven?	derden. Ontbinding biedt de KB de mogelijkheid de afhankelijkheid van een Prestatie waarvan het rechtmatige gebruik wezenlijk wordt bedreigd, geheel of gedeeltelijk te beëindigen. De KB kent Wederpartij geen gelijkwaardig eenzijdig beëindigingsrecht toe. Een IE-aanspraak op de door Wederpartij geleverde Prestatie ligt in beginsel in de risicosfeer van Wederpartij en kan de continuïteit van de KB rechtstreeks bedreigen. Ontbinding is niet automatisch aan de orde zodra een derde een aanspraak instelt. De KB zal haar bevoegdheid uitoefenen met inachtneming van redelijkheid en proportionaliteit en betreft daarbij onder meer: • de ernst en aannemelijkheid van de aanspraak; • de gevolgen voor de bedrijfsvoering; • de mogelijkheid voor Wederpartij om tijdig een toereikend gebruiksrecht te verkrijgen; • de mogelijkheid de Prestatie aan te passen of te vervangen; • de beschikbaarheid van een gelijkwaardig en rechtmatig alternatief. Voor zover de omstandigheden dit toelaten, wordt Wederpartij eerst in de gelegenheid gesteld het risico binnen een passende termijn op te heffen. De ontbindingsbevoegdheid en overige rechten van de KB blijven echter gehandhaafd.
301.		8.7 Ontbinding bij schenden IE-rechten derden	Gezien de grote impact van een ontbinding van de overeenkomst is dit naar onze mening alleen redelijk wanneer in rechte wordt vastgesteld dat wij inderdaad inbreuk hebben gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden . Daarnaast lijkt ontbinding ons slechts gerechtvaardigd indien het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door een gebruiksrecht van die derden te verkrijgen, of een	De KB neemt het voorstel niet over. Artikel 8.7 ARBIT-2022 heeft tot doel de continuïteit van de dienstverlening en de rechtmatige inzet van de Prestatie te beschermen. Indien een serieuze en voldoende onderbouwde aanspraak van een derde ertoe leidt dat het gebruik van de Prestatie wordt bedreigd of beperkt, moet de KB kunnen handelen voordat een definitieve rechterlijke uitspraak

			alternatief Product voor Opdrachtgever te verzorgen. Wij stellen de volgende aanpassing voor: “Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien in rechte wordt vastgesteld dat het door Wederpartij geleverde Product inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, en indien het voor Wederpartij in redelijkheid niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door zorg te dragen voor een gebruiksrecht of een vervangend gelijkwaardig Product of dusdanige aanpassingen in het geleverde Product dat de inbreuk ongedaan wordt gemaakt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden (...).”	beschikbaar is. Het afwachten van een onherroepelijke uitspraak kan meerdere jaren duren en is voor de KB niet aanvaardbaar. Wel geldt dat de KB artikel 8.7 proportioneel zal toepassen. Voordat tot gehele of gedeeltelijke ontbinding wordt overgegaan, krijgt Wederpartij in beginsel de gelegenheid om binnen een redelijke termijn: • een toereikend gebruiksrecht te verkrijgen; • de Prestatie zodanig aan te passen dat de gestelde inbreuk vervalt; • een functioneel en technisch gelijkwaardig alternatief beschikbaar te stellen. Indien Wederpartij tijdig een adequate oplossing biedt, bestaat in beginsel geen aanleiding tot ontbinding. Artikel 8.7 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing.
302.	12	Artikel 9.2	Artikel 9.2 geeft Opdrachtgever het recht Documentatie te verveelvoudigen en te gebruiken. Voor zover (delen van) de Documentatie (mede) intellectueel eigendom van een derde partij bevat, kunnen de voorwaarden van die derde zich tegen een dergelijk gebruik verzetten. Is de KB bereid artikel 9.2 aan te vullen met een voorbehoud voor het geval de rechten van intellectueel eigendom (mede) bij een derde berusten?	De KB neemt het voorstel niet over. De documentatie die noodzakelijk is voor gebruik, beheer, onderhoud, beveiliging, continuïteit, audit en overdracht van de dienstverlening moet door de KB kunnen worden gebruikt, verveelvoudigd en beschikbaar gesteld aan een opvolgende leverancier indien dat voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. Indien documentatie elementen bevat waarop rechten van derden rusten, ligt het op de weg van Wederpartij om ervoor zorg te dragen dat zij bevoegd is de benodigde gebruiksrechten aan de KB te verschaffen. Eventuele beperkingen uit derdenvoorwaarden kunnen niet tot gevolg hebben dat de KB haar contractuele rechten niet kan uitoefenen of dat de overdraagbaarheid van de dienstverlening wordt beperkt. Voor generieke leveranciersdocumentatie blijven de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij of de

				betreffende derde berusten. De KB verkrijgt daarop uitsluitend de gebruiksrechten die voor de uitvoering, continuïteit en exit noodzakelijk zijn. Zie ARBIT-2022, artikel 9, en PvE SLA-11 en SLA-12.
303.	12	Artikel 11.1 (Aanvullend: Bijlage 3A, pagina 5, artikel 4.1) Betaling en acceptatie doorlopende dienstverlening	Kan de KB instemmen met het loskoppelen van maandelijkse betaling en formele acceptatie voor de doorlopende dienstverlening? Bijvoorbeeld door artikel 11.1 niet toe te passen op aantoonbaar geleverde detachering en 17x7-dienstverlening en acceptatie alleen te laten gelden voor afzonderlijk benoemde opleveringen. ARBIT stelt betaling afhankelijk van acceptatie, terwijl de overeenkomst maandelijkse detachering en doorlopende 17x7-dienstverlening omvat.	Ja, gedeeltelijk. De KB onderschrijft dat artikel 11 ARBIT-2022 primair is geschreven voor opleveringen van producten, programmatuur, resultaten of andere duidelijk afgebakende prestaties die voor acceptatie vatbaar zijn. Voor de structurele dienstverlening binnen deze opdracht geldt het volgende onderscheid: • Detachering (A1) wordt geacht te zijn geleverd op basis van de overeengekomen inzet en goedgekeurde urenverantwoording. • 17x7-ondersteuning (A2) wordt geacht te zijn geleverd op basis van de overeengekomen beschikbaarheid, dienstverlening en rapportage. • Afzonderlijke consultancy-opdrachten (A3) kunnen, afhankelijk van de aard van de opdracht, wel aan formele acceptatie worden onderworpen. Maandelijkse facturatie van A1 en A2 wordt daarom niet afhankelijk gesteld van een afzonderlijke formele acceptatieprocedure. De KB behoudt uiteraard het recht aantoonbaar niet geleverde of ondeugdelijk uitgevoerde dienstverlening te betwisten.
304.	12	Artikel 11.2 (Aanvullend: Bijlage 3A, pagina 5, artikel 4.1) Acceptatietermijn	Kan de KB instemmen met een acceptatietermijn van maximaal tien werkdagen voor afzonderlijke opleveringen en urenstaten? Bijvoorbeeld door tevens te bepalen dat niet-materiële restpunten die ingebruikname, continuïteit of veiligheid niet belemmeren, acceptatie niet in de weg staan.	De KB kan gedeeltelijk instemmen. Voor afzonderlijke opleveringen zullen acceptatietermijnen en acceptatiecriteria vooraf worden vastgelegd. Als uitgangspunt geldt dat de KB binnen een redelijke termijn beoordeelt of aan de overeengekomen criteria is voldaan. Niet-materiële restpunten die: • veilig gebruik niet verhinderen; • de continuïteit niet beïnvloeden;

				• geen wezenlijk beveiligingsrisico opleveren; • beheerbaarheid en overdraagbaarheid niet aantasten hoeven acceptatie niet in de weg te staan en kunnen worden opgenomen op een restpuntenlijst met herstelaafspraken. De KB neemt echter geen generieke maximale termijn van tien werkdagen op voor alle typen opleveringen, omdat de aard en complexiteit van de oplevering sterk kunnen verschillen. Zie PvE TRANS-05 en TRANS-06.
305.		11.2/59.3 Acceptatie	Dit artikel is zo geformuleerd dat wij voor betaling afhankelijk zijn van de acceptatie, zonder dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Dit creëert veel onzekerheid en onduidelijkheid. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “Opdrachtgever is enkel gerechtigd Acceptatie te onthouden indien het opgeleverde niet voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria.” Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven in hoeverre u wel dit tekstvoorstel kunt aanvaarden.	Neen. De KB stemt niet in met een automatische koppeling tussen ingebruikname en acceptatie. In productie nemen kan noodzakelijk zijn vanuit continuïteits- of bedrijfsvoeringsbelangen en betekent niet zonder meer dat de Prestatie voldoet aan alle overeengekomen eisen. Wel geldt dat indien de KB een Prestatie gedurende langere tijd zonder voorbehoud gebruikt en geen tekortkomingen meldt terwijl deze redelijkerwijs kenbaar hadden moeten zijn, dit bij de beoordeling van een geschil kan worden meegewogen. Formele acceptatie blijft plaatsvinden overeenkomstig de overeengekomen acceptatiecriteria en acceptatieprocedure.
306.		11.4 Nadere termijn voor acceptatie	Wij vinden het redelijk dat de nader door Opdrachtgever te stellen termijn wordt gemaximeerd, om een duidelijk kader te creëren en te voorkomen dat de termijn onredelijk lang wordt. Hierbij speelt mee dat de betaling is gekoppeld aan Acceptatie. Wij stellen voor om aan artikel 11.4 de volgende tekst toe te voegen: “De nader door Opdrachtgever gestelde termijn bedraagt maximaal twee weken, tenzij Partijen na onderling overleg een langere termijn zijn overeengekomen.”	Neen. De KB handhaaft de garantieregeling van ARBIT-2022. Gezien de aard van de opdracht, de looptijd van de dienstverlening, de continuïteitsvereisten en de bedrijfskritische functie van het cloudplatform acht de KB een verkorting naar drie maanden niet passend. Bovendien ziet de opdracht niet uitsluitend op eenmalige opleveringen maar op een langdurige dienstverlening waarin kwaliteit, beschikbaarheid, onderhoud en herstel een wezenlijk

			Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven in hoeverre u wel dit tekstvoorstel kunt aanvaarden.	onderdeel vormen van de contractuele verplichtingen. Een garantietermijn van slechts drie maanden biedt daarvoor onvoldoende waarborgen.
307.		11.5 Impliciete Acceptatie	Wij zien graag een toevoeging op dit artikel. Het is namelijk zo dat vanaf het moment dat Opdrachtgever het Product operationeel in gebruik neemt er wijzigingen (kunnen) plaatsvinden in het opgeleverde Product, waarop wij geen invloed hebben en welke ons niet aangerekend kunnen worden. Vanaf dat moment zal het Product dan ook als geaccepteerd worden beschouwd. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “Bij in productie name en/of ingebruikname van het opgeleverde Product door Opdrachtgever, of bij het uitblijven van enige mededeling (...)” Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven in hoeverre u wel dit tekstvoorstel kunt aanvaarden.	De KB neemt het voorstel niet over. De enkele ingebruikname of productiegang van een Product of Prestatie betekent niet zonder meer dat deze voldoet aan alle overeengekomen eisen, specificaties, beveiligingsvereisten, documentatie-eisen en overdrachtsvereisten. In de praktijk kan ingebruikname noodzakelijk zijn vanuit bedrijfscontinuïteit, terwijl nog herstelpunten of tekortkomingen bestaan. Wel erkent de KB dat na ingebruikname wijzigingen kunnen optreden die buiten de invloedssfeer van Wederpartij liggen. Om die reden geldt dat Wederpartij niet aansprakelijk is voor gebreken die aantoonbaar zijn veroorzaakt door wijzigingen die na ingebruikname door de KB of door derden zijn aangebracht. Artikel 11.5 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing. Ingebruikname vormt een relevante omstandigheid bij de beoordeling van acceptatie, maar leidt niet automatisch tot formele of impliciete acceptatie.
308.	13	Art.12.3	Inschrijver ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Wederpartij garandeert voor de duur van 3 maanden na levering of Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Bent u bereid dit aan te passen?	Neen. De KB handhaaft de in artikel 12.3 ARBIT-2022 opgenomen garantietermijn van twaalf maanden. De opdracht betreft bedrijfskritische cloudplatformdienstverlening met hoge eisen ten aanzien van continuïteit, beschikbaarheid, beveiliging, overdraagbaarheid en compliance. Gelet op de aard en looptijd van de opdracht acht de KB een garantietermijn van drie maanden onvoldoende. Daarnaast sluit de garantietermijn aan bij de systematiek van de ARBIT-2022 en biedt deze de KB een redelijke periode om gebreken die zich pas na ingebruikname manifesteren te constateren en te laten herstellen. De KB ziet daarom geen aanleiding van artikel 12.3 af te wijken.

309.		12.3 Garantie	Een garantietermijn van 12 maanden is zeer lang en niet marktconform. Dit heeft een prijsverhogend effect. Wij stellen daarom voor deze termijn bij te stellen naar 3 maanden na acceptatie. Kunt u daarmee instemmen? Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	De KB neemt dit voorstel niet over. De opdracht heeft een looptijd van minimaal vier jaar met mogelijke verlengingen en omvat beheer, platformengineering, security, kennisborging en 17x7 ondersteuning. Binnen dergelijke langdurige IT-dienstverlening acht de KB een garantietermijn van twaalf maanden proportioneel en passend bij de risico's die samenhangen met de geleverde prestaties. Bovendien betreft artikel 12.3 uitsluitend het herstel van gebreken die aan Wederpartij kunnen worden toegerekend. Artikel 12.6 ARBIT-2022 bepaalt reeds dat de garantie niet geldt voor gebreken die ontstaan door wijzigingen van de KB of door onjuist gebruik. Hierdoor is de garantieverplichting voldoende afgebakend. De KB handhaaft daarom de bestaande termijn.
310.	13	Artikel 12.4	Artikel 12.4 bepaalt dat Wederpartij schade vergoedt die ontstaat als gevolg van een tijdelijke oplossing. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling uitsluitend ziet op schade die het rechtstreekse gevolg is van de tijdelijke oplossing en dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 26 onverkort van toepassing blijven?	De KB ziet geen aanleiding artikel 12.4 te wijzigen. Wanneer Wederpartij ervoor kiest een tijdelijke oplossing (workaround) toe te passen om een gebrek te mitigeren, blijft Wederpartij verantwoordelijk voor de gevolgen van die tijdelijke oplossing voor zover deze gevolgen aan haar kunnen worden toegerekend. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat de partij die een herstelmaatregel implementeert verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit daarvan. Artikel 12.4 creëert geen onbeperkte aansprakelijkheid. In de bepaling wordt expliciet verwezen naar artikel 26 ARBIT-2022, waardoor de daarin opgenomen aansprakelijkheidsregeling, causaliteitseisen, uitzonderingen en eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing blijven. Alleen schade die het gevolg is van de tijdelijke oplossing en die op grond van artikel 26 voor vergoeding in aanmerking komt, kan worden verhaald.
311.	13	Artikel 12.7 / Artikel 13.3	Artikel 12.7 vereist een garantie dat de Prestatie tot 5 jaar na Acceptatie onderhouden kan worden, waarvan minimaal 3 jaar conform de Bijzondere bepalingen Onderhoud. Dit is niet in alle gevallen haalbaar, met name	De KB kan gedeeltelijk instemmen. De verplichting uit artikel 12.7 en 13.3 ARBIT-2022 is bedoeld om te waarborgen dat de KB gedurende een redelijke periode kan beschikken over een ondersteunde, veilige en beheersbare

			waar Inschrijver afhankelijk is van derde partijen (zoals Microsoft/Azure-componenten). Is de KB bereid een uitzondering op te nemen voor de situatie waarin bij het aangaan van de Overeenkomst al duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestatie niet mogelijk is?	oplossing. De KB erkent dat Wederpartij voor bepaalde componenten afhankelijk kan zijn van lifecycle- en supportbeleid van derden, waaronder Microsoft. Indien bij het aangaan van de Overeenkomst objectief aantoonbaar vaststaat dat een specifieke derde-partijcomponent geen ondersteuning gedurende vijf jaar biedt, wordt van Wederpartij niet verlangd een garantie af te geven die zij feitelijk niet kan nakomen. In dat geval dient Wederpartij dit vooraf schriftelijk kenbaar te maken en een passend migratie-, vervangings- of upgradepad voor te stellen waarmee continuïteit, beveiliging en beheerbaarheid worden geborgd. De hoofdverplichting blijft echter ongewijzigd: Wederpartij blijft verantwoordelijk voor het leveren van een ondersteunde en beheerbare oplossing gedurende de contractduur. Afhankelijkheid van derden ontslaat Wederpartij niet van haar verantwoordelijkheid om tijdig passende vervangings- of migratiemaatregelen te treffen.
312.	14	Artikel 14.3	Zie ook onze vraag bij Bijlage 3A, artikel 5.3. Is de KB bereid te bepalen dat een overeengekomen korting of boete in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding wegens dezelfde tekortkoming, dan wel artikel 6:92 BW expliciet van toepassing te verklaren?	Ja, voor zover sprake is van dezelfde schadecomponent. De KB onderschrijft dat dubbele compensatie van dezelfde schade moet worden voorkomen. Indien een contractuele korting of boete reeds strekt tot vergoeding van dezelfde schade waarvoor daarnaast schadevergoeding wordt gevorderd, zal de reeds toegepaste korting of betaalde boete daarop in mindering worden gebracht. De KB verklaart artikel 6:92 lid 1 BW echter niet integraal van toepassing. De contractuele korting- en boeteregelingen behouden hun zelfstandige functie als prestatieprikkels en handhavinginstrument. Voor schade die niet reeds door de korting of boete wordt gecompenseerd, blijven de overige rechten van de KB op grond van de Overeenkomst en ARBIT-2022 bestaan.

313.		14.3 Boete	Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: “Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding.”. Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven in hoeverre u wel dit tekstvoorstel kunt aanvaarden.	De KB kan hiermee gedeeltelijk instemmen. Voor zover een betaalde boete betrekking heeft op dezelfde tekortkoming en dezelfde schade waarvoor tevens schadevergoeding wordt gevorderd, zal de reeds betaalde boete daarop in mindering worden gebracht. Daarmee wordt voorkomen dat dezelfde schade tweemaal wordt vergoed. De KB stemt echter niet in met een generieke bepaling waarbij iedere boete automatisch op iedere schadevergoeding in mindering wordt gebracht. Indien de boete ziet op een andere verplichting of een andere schadecomponent dan de gevorderde schadevergoeding, blijft cumulatie mogelijk. De beoordeling vindt daarom plaats per concreet geval en per schadecomponent.
314.	14	Art. 15.1	Inschrijver stelt voor de woorden ‘of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie’ te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Dit zou immers kunnen betekenen dat zolang de hele omgeving niet is geaccepteerd de factuur niet wordt betaald. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, waardoor zij een groot deel zou moeten voorfinancieren. Bent u bereid om de voorgestelde zinsnede ‘of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie’ te verwijderen?	Neen. De KB handhaaft artikel 15.1 ARBIT-2022. Betaling is gekoppeld aan een deugdelijk geleverde en, voor zover van toepassing, geaccepteerde prestatie. Dit is een fundamenteel uitgangspunt van de ARBIT-systematiek. Wel geldt dat voor de structurele dienstverlening binnen deze opdracht (detachering en 17x7 dienstverlening) de acceptatie wordt geacht plaats te vinden door feitelijke levering van de overeengekomen dienstverlening en de bijbehorende rapportage. Voor die onderdelen ontstaat daardoor geen situatie waarin betaling gedurende langere tijd wordt opgeschort in afwachting van een algehele acceptatie van de gehele omgeving. Voor afzonderlijke opleveringen, implementaties of consultancyresultaten blijft acceptatie een voorwaarde voor verschuldigheid van betaling.
315.	14	Artikel 15.3	Inschrijver kan onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle	De KB kan gedeeltelijk instemmen. Een accountant zal uitsluitend inzage vragen in gegevens die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor verificatie van de juistheid

			gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie?	van de facturatie, declaraties en de daarmee samenhangende administratie. De accountant is gehouden aan geheimhouding. De KB acht een generieke beperking tot maximaal twee onderzoeken per jaar echter niet wenselijk. In beginsel zullen controles terughoudend en proportioneel worden uitgevoerd. Indien daartoe aanleiding bestaat, bijvoorbeeld bij concrete aanwijzingen van onjuistheden of substantiële afwijkingen, moet aanvullend onderzoek mogelijk blijven. De KB zal het controlemiddel niet gebruiken op een wijze die de normale bedrijfsvoering van Wederpartij onredelijk belemmert.
316.	14	Artikel 15.4	Artikel 15.4 bepaalt dat Opdrachtgever de betaling van een factuur of een deel daarvan kan opschorten gedurende een accountantsonderzoek. Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend het daadwerkelijk betwiste gedeelte van de factuur mag worden opgeschort en dat het onbetwiste gedeelte conform de overeengekomen betalingstermijn wordt voldaan?	Ja. De KB bevestigt dat bij een onderzoek als bedoeld in artikel 15.3 en 15.4 ARBIT-2022 uitsluitend de betaling mag worden opgeschort van het gedeelte van de factuur waarop het onderzoek of de concrete twijfel betrekking heeft. Het gedeelte van de factuur dat niet wordt betwist en niet door het onderzoek wordt geraakt, wordt binnen de overeengekomen betalingstermijn voldaan. Een volledige opschorting van de factuur is alleen gerechtvaardigd indien het onderzoek redelijkerwijs de juistheid of verschuldigdheid van de gehele factuur betreft. De opschorting duurt niet langer dan redelijkerwijs noodzakelijk voor uitvoering en afronding van het onderzoek. De KB informeert Wederpartij over de reden en reikwijdte van de opschorting. Deze uitleg sluit aan bij de beginselen van proportionaliteit, redelijkheid en goed opdrachtgeverschap.
317.	14	Artikel 15.5	Artikel 15.5 bepaalt dat Wederpartij, ook indien Opdrachtgever de betalingstermijn overschrijdt of een factuur (gedeeltelijk) onbetaald laat, niet gerechtigd is de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen. Voor cloudplatformdiensten brengt de leverancier doorlopend kosten in rekening van onder meer	Nee. De KB handhaaft artikel 15.5 ARBIT-2022. De gevraagde cloudplatformdienstverlening is gericht op continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging van een bedrijfskritische publieke IT-omgeving. Opschorting of beëindiging van werkzaamheden kan leiden tot onevenredige operationele, beveiligings- en continuïteitsrisico's. Daarom

			cloudproviders, softwareleveranciers en andere toeleveranciers. Een langdurige betalingsachterstand kan ertoe leiden dat Wederpartij deze kosten moet blijven dragen zonder enige mogelijkheid haar risico te beperken. Is Opdrachtgever bereid artikel 15.5 zodanig te verduidelijken dat Wederpartij, uitsluitend bij een substantiële en niet-betwiste betalingsachterstand die na schriftelijke ingebrekestelling voortduurt, bevoegd is haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, met uitzondering van dienstverlening waarvan opschorting de continuïteit van kritieke overheidsprocessen in gevaar brengt?	bepaalt artikel 15.5 dat overschrijding van een betalingstermijn of gehele of gedeeltelijke niet-betaling geen bevoegdheid geeft om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen. Dit betekent niet dat Wederpartij bij betalingsachterstand zonder rechtsmiddelen is. Wederpartij behoudt onder meer het recht op: • betaling van de openstaande hoofdsom; • wettelijke rente; • vergoeding van redelijke buitengerechtelijke incassokosten; • ingebrekestelling en een gerechtelijke vordering tot nakoming; • toepassing van andere rechtsmiddelen voor zover deze niet leiden tot opschorting of beëindiging van de overeengekomen dienstverlening. De KB acht deze risicoverdeling gelet op de continuïteitsbelangen van de opdracht proportioneel. Het voorstel wordt daarom niet overgenomen.
318.		15.5 Opschorting	Het wettelijk opschortings- en ontbindingsrecht bestaan niet voor niets. Het geeft ons ook een instrument in handen op het moment dat Opdrachtgever onverhoopt haar verplichtingen niet nakomt. Anders is er voor ons geen enkel middel om Opdrachtgever tot nakoming aan te sporen, dat is niet redelijk. Wij zullen hier niet lichtvoetig mee om gaan en redelijk handelen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht.” Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	Zie antwoord vraag 317.
319.		16.1 16.3 Bankgarantie	Uit de toelichting op de ARBIT blijkt ook dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Dit is ook niet vreemd aangezien er een aanzienlijk beslag op het vermogen van een opdrachtnemer gelegd	Neen. Het voorstel berust op een andere uitleg van artikel 16 ARBIT-2022 dan uit de tekst volgt.

			wordt. Wij verzoeken u dan ook het vereiste van een kredietinstellingsgarantie te laten vervallen, waarbij partijen wel kunnen afspreken dat in geval hiertoe aanleiding is, bijvoorbeeld in het geval van een verhoogd faillissementsrisico, Opdrachtgever een beroep kan doen op een zekerheidstelling. Kunt u hiermee instemmen? Graag uw reactie.	Artikel 16.1 bepaalt niet dat Wederpartij gedurende de gehele looptijd standaard een bankgarantie moet stellen. De bevoegdheid geldt uitsluitend wanneer de KB een betaling verricht voor een Prestatie die nog niet is geaccepteerd. De garantie is dan beperkt tot de hoogte van het vooruitbetaalde bedrag en dient ter bescherming van publieke middelen wanneer de KB vooruitbetaalt zonder dat daar al een geaccepteerde tegenprestatie tegenover staat. De garantie: • is dus niet standaard vereist; • geldt uitsluitend bij een voorschot of andere vooruitbetaling vóór acceptatie; • is beperkt tot het voorafbetaalde bedrag; • wordt na finale acceptatie teruggegeven; • komt voor de KB zonder kosten beschikbaar. Een verhoogd faillissementsrisico is niet de enige relevante aanleiding. Het risico ontstaat reeds doordat publieke middelen worden betaald vóór acceptatie van de prestatie. De regeling is daarmee objectief, beperkt en proportioneel. Artikel 16.1 en 16.3 blijven ongewijzigd van toepassing.
320.		17.3 Toezicht bewaring en gebruik gegevens	Het is niet duidelijk wat er in de praktijk verstaan wordt onder het hier genoemde 'toezicht' terwijl dit in theorie heel ingrijpend zou kunnen zijn. Wij stellen daarom voor aan artikel 17.3 toe te voegen: "Partijen komen overeen dat in onderling overleg tot nadere invulling van een dergelijk toezicht wordt gekomen, waarbij uitgangspunt is dat een dergelijk toezicht alleen wordt uitgeoefend indien daar gegronde redenen voor bestaan". Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, waarom niet?	De KB kan gedeeltelijk met de strekking instemmen, maar neemt de voorgestelde tekst niet letterlijk over. Het toezicht uit artikel 17.3 is geen onbeperkt recht op toegang tot de volledige onderneming, systemen of administratie van Wederpartij. Het toezicht is beperkt tot de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie die verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst. Wederpartij moet medewerking verlenen aan een proportionele controle op de naleving van haar geheimhoudings-, beveiligings- en beheersverplichtingen. Bij de uitvoering gelden de volgende uitgangspunten:

				• het toezicht heeft een concreet doel en is beperkt tot relevante informatie, processen en systemen; • de vorm en praktische uitvoering worden vooraf met Wederpartij afgestemd, tenzij spoed of een incident dit redelijkerwijs verhindert; • bestaande certificeringen, assurance-rapportages en auditresultaten worden waar passend eerst benut; • bedrijfsvertrouwelijke informatie van Wederpartij en gegevens van andere klanten worden beschermd; • de bedrijfsvoering wordt niet onnodig verstoord; • het toezicht wordt proportioneel uitgevoerd. De KB beperkt het toezicht niet tot uitsluitend vermoedens van een overtreding. Ook periodieke compliancecontrole, auditverplichtingen, wettelijke verantwoordingsplichten, securityrisico's en incidentonderzoek kunnen een redelijke aanleiding vormen. De woorden "alleen indien daar gegronde redenen voor bestaan" worden daarom niet toegevoegd, omdat dit onnodige discussie kan opleveren over de uitoefening van reguliere controle- en verantwoordingsverplichtingen. Wel bevestigt de KB dat artikel 17.3 niet willekeurig of disproportioneel zal worden toegepast.
321.		17.4 Teruggave gegevens	Wij zijn gebonden aan wettelijke bewaarplichten (bijv. t.a.v. de fiscus). Door het teruggeven van alle gegevens die wij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder ons hebben, inclusief kopieën, kunnen wij niet aan deze wettelijke verplichtingen voldoen. Kunt u bevestigen dat voor zover wij een wettelijke bewaarplicht hebben, wij de betreffende gegevens mogen bewaren gedurende deze verplichte bewaarperiode?	Ja. De KB bevestigt dat artikel 17.4 ARBIT-2022 niet beoogt Wederpartij te verplichten wettelijke bewaarplichten te schenden. Artikel 32.4 ARBIT-2022 bepaalt reeds expliciet dat Wederpartij Opdrachtgever informeert indien wettelijke voorschriften het onverwijld wissen van gegevens verhinderen. Voor zover Wederpartij op grond van fiscale, arbeidsrechtelijke, administratieve of andere wettelijke verplichtingen gehouden is bepaalde gegevens te bewaren, mogen deze gegevens gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijn worden behouden. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

				• uitsluitend de gegevens waarvoor de wettelijke bewaarplicht geldt worden behouden; • de gegevens blijven onder de geheimhoudings-, beveiligings- en privacyverplichtingen vallen; • de gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt; • de gegevens worden na afloop van de bewaartermijn alsnog verwijderd of vernietigd; • Wederpartij maakt desgevraagd inzichtelijk op welke wettelijke grondslag de bewaarplicht berust. De KB zal de definitieve overeenkomst en verwerkersovereenkomst conform deze uitleg toepassen.
322.	15	Artikel 17.5	Zie onze vraag bij Bijlage 3C (Verwerkersovereenkomst), artikel 6. Is de KB bereid de boete van € 50.000 per overtreding op schending van de geheimhoudingsverplichting te laten vervallen?	Neen. De KB handhaaft de boetebepaling. Gezien de aard van de opdracht, de mogelijke toegang tot vertrouwelijke informatie, beveiligingsinformatie, architectuurinformatie en persoonsgegevens acht de KB een zelfstandige contractuele sanctie bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen gerechtvaardigd. De boete heeft een andere functie dan schadevergoeding. Zij dient als preventieve prikkel tot naleving en maakt handhaving mogelijk wanneer de omvang van de daadwerkelijke schade niet direct of volledig kan worden vastgesteld. De KB ziet daarom geen aanleiding de boete volledig te laten vervallen. Wel blijft de wettelijke bevoegdheid van de rechter om een boete te matigen op grond van artikel 6:94 BW onverkort van toepassing. Zie ook antwoord vraag 323.
323.		17.5 Boete	Wij begrijpen de ratio achter het verbinden van een boete aan schending van de geheimhoudingsplicht. Echter, een boete van EUR 50.000,- is zeker niet altijd proportioneel, zeker ook omdat het recht op schadevergoeding is voorbehouden. Daarbij is een boete van EUR 50.000,- hoger dan in de markt gebruikelijk.	De KB neemt het voorstel gedeeltelijk over. Hoogte van de boete: De KB acht een boete van € 50.000 per overtreding, gelet op de aard van de opdracht en de mogelijke impact van schending

			Wij stellen voor deze boete aan te passen naar maximaal EUR 20.000,- en toe te voegen: : “Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding.” Stemt u daar mee in? Zoniet, in hoeverre dan wel?	van vertrouwelijkheid, niet disproportioneel. De voorgestelde verlaging naar € 20.000 wordt daarom niet overgenomen. Verhouding boete en schadevergoeding De KB onderschrijft wel dat dubbele compensatie van dezelfde schade moet worden voorkomen. Daarom geldt dat voor zover een betaalde boete reeds dezelfde schade compenseert als waarvoor daarnaast schadevergoeding wordt gevorderd, daarmee rekening wordt gehouden bij de vaststelling van de uiteindelijke schadevergoeding. De KB verklaart artikel 6:92 BW echter niet integraal van toepassing en behoudt zich het recht voor naast een boete aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade de boete overstijgt.
324.		17.5 Boete	Ter voorkoming van misverstanden stellen wij voor om aan artikel 17.5 het volgende toe te voegen: “Samenhangende gebeurtenissen zullen tezamen aangemerkt worden als één overtreding”.	Ja, gedeeltelijk. De KB begrijpt de wens om te voorkomen dat één incident kunstmatig wordt opgesplitst in meerdere overtredingen. De KB kan bevestigen dat meerdere handelingen of gebeurtenissen die: • voortvloeien uit één en dezelfde oorzaak; • onderdeel vormen van één incident; • inhoudelijk en temporeel nauw samenhangen; bij de toepassing van artikel 17.5 in beginsel als één overtreding worden beschouwd. Dit geldt echter niet wanneer sprake is van afzonderlijke, zelfstandige of herhaalde schendingen van de geheimhoudingsverplichting, bijvoorbeeld meerdere onafhankelijke openbaarmakingen of afzonderlijke overtredingen op verschillende momenten.

325.		19.2 VOG	Het aanvragen van een Verklaring omtrent het Gedrag neemt enige tijd in beslag. Om vertraging te voorkomen stellen wij voor om in spoedeisende gevallen de inzet te laten starten met het overleggen van een bewijs van aanvraag. Direct na ontvangst van de VOG zal dit worden medegedeeld aan Opdrachtgever. Kunt u met deze procedure instemmen? Kunt u dat bevestigen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	Neen. De KB acht de VOG-verplichting een wezenlijke beveiligings- en integriteitseis voor toegang tot systemen, gegevens en bedrijfsprocessen van de KB. De VOG dient daarom beschikbaar te zijn vóórdat de betreffende medewerker werkzaamheden verricht waarvoor de VOG-eis geldt. Een bewijs van aanvraag biedt geen zekerheid over de uiteindelijke uitkomst van de screening en wordt daarom niet als gelijkwaardig beschouwd aan een afgegeven VOG. Om vertraging te voorkomen verwacht de KB dat Wederpartij tijdig maatregelen treft om over voldoende gescreende medewerkers te beschikken. Alleen indien de aanbestedingsstukken expliciet een afwijkende overgangsregeling bevatten, kan daarvan gebruik worden gemaakt. De KB neemt het voorstel niet over.
326.		19.2 VOG	Wij nemen de privacy van onze medewerkers serieus. Privacygevoelige informatie van onze medewerkers, zoals een VOG, wordt centraal en beveiligd opgeslagen binnen onze organisatie. Zodra een VOG in ons systeem wordt opgenomen, informeren wij u dat voor de betreffende medewerker een VOG bij ons aanwezig is. Desgewenst kunt u hierin inzage vragen. De VOG zal dus niet fysiek aan u worden verzonden. Kunt u daarmee instemmen? Kunt u dat bevestigen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren.	Ja. De KB onderschrijft het belang van privacybescherming van medewerkers. Het is niet noodzakelijk dat VOG-documenten structureel aan de KB worden verstrekt of worden opgenomen in de administratie van de KB. Wederpartij mag de originele VOG centraal en beveiligd bewaren, mits: • de VOG geldig is; • de VOG betrekking heeft op de betreffende medewerker; • Wederpartij kan aantonen dat aan de VOG-verplichting is voldaan; • de KB desgevraagd inzage kan verkrijgen of verificatie kan uitvoeren; • de verwerking plaatsvindt conform de AVG. Een schriftelijke verklaring van Wederpartij dat voor de betreffende medewerker een geldige VOG aanwezig is, kan daarom in beginsel volstaan. De KB behoudt wel het recht om

				steekproefsgewijs verificatie uit te voeren indien daarvoor aanleiding bestaat.
327.		21 Publicaties/ reclame-uitingen	Is Opdrachtgever bereid om de vereiste toestemming op voorhand aan ons te verlenen, onder de voorwaarde dat wij terughoudend en in beperkte vorm - intern danwel extern - uitingen mogen doen over (bereikte) successen/resultaten betreffende de opdracht dan wel de naam van Opdrachtgever mogen gebruiken als referentie?	Neen. De KB handhaaft artikel 21 ARBIT-2022. Gebruik van de naam, het logo, de opdracht of behaalde resultaten van de KB in publicaties, marketinguitingen, aanbestedingsreferenties, klantoverzichten of andere externe communicatie vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB. De KB kan een verzoek niet generiek vooraf goedkeuren, omdat per situatie moet worden beoordeeld: • welke informatie wordt gepubliceerd; • of vertrouwelijke informatie wordt geraakt; • of beveiligings-, privacy- of continuïteitsbelangen spelen; • of de inhoud feitelijk juist en evenwichtig is; • of de publicatie past bij de publieke taak van de KB. De KB zal een redelijk verzoek niet zonder grond afwijzen, maar behoudt het recht per geval te beoordelen of toestemming wordt verleend.
328.	17	Artikel 22.1	Artikel 22.1 bepaalt dat Wederpartij personeel uitsluitend met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever mag vervangen. Cloudplatformdiensten worden geleverd door multidisciplinaire teams waarbij, afhankelijk van beschikbaarheid, planning, calamiteiten en specialistische expertise, regelmatig wijzigingen in de personele bezetting plaatsvinden. Wederpartij maakt daarbij tevens gebruik van werknemers, zelfstandigen en gespecialiseerde onderaannemers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voorafgaande toestemming uitsluitend is vereist voor personeel dat als sleutelpersoon of key resource in de overeenkomst is aangewezen of structureel op locatie van Opdrachtgever werkzaam is, en dat voor overige personeelsswisselingen een voorafgaande toestemming niet is vereist, mits	Ja, in hoofdzaak wel. De KB beoogt met artikel 22.1 geen voorafgaande goedkeuring voor iedere interne personeelsswisseling binnen de organisatie van Wederpartij. Voorafgaande toestemming is vereist voor: • aangeboden sleutelpersonen (key personnel); • de structureel ingezette Senior Cloud Platform Engineer; • personen waarvan kennis, ervaring of continuïteit wezenlijk zijn voor de uitvoering van de opdracht; • personen waarvoor specifieke geschiktheids-, veiligheids- of VOG-eisen gelden. Voor incidentele inzet van andere medewerkers, specialisten, achtereenvolgende medewerkers of operationele ondersteuning is geen afzonderlijke voorafgaande toestemming vereist, mits:

			Wederpartij blijft voldoen aan de overeengekomen kwaliteits- en deskundigheidseisen?	• wordt voldaan aan de overeengekomen functie-eisen; • de kwaliteit van dienstverlening niet afneemt; • beveiligings- en toegangseisen worden nageleefd; • Wederpartij volledig verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst. De KB kan wel verlangen dat wijzigingen vooraf worden gemeld indien deze gevolgen kunnen hebben voor continuïteit of dienstverlening.
329.	17	Artikel 22.1	Wederpartij maakt bij de uitvoering van cloudplatformdiensten gebruik van een combinatie van eigen medewerkers, zelfstandigen en gespecialiseerde onderaannemers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 22 geen beperking beoogt te stellen aan de inzet of vervanging van dergelijke personen, mits Wederpartij verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst en de ingezette personen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties?	Ja. Artikel 22 beoogt niet voor te schrijven in welke arbeids- of contractvorm Wederpartij haar personeel inzet. Wederpartij blijft vrij gebruik te maken van werknemers, zelfstandigen en onderaannemers. Voorwaarde blijft dat: • wordt voldaan aan alle eisen uit de aanbestedingsstukken; • de vereiste kennis, ervaring en certificeringen aanwezig zijn; • beveiligings- en integriteitseisen worden nageleefd; • Wederpartij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst.
330.	17	Artikel 22.1	Artikel 22.1 bepaalt dat voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is vereist, maar noemt geen termijn waarbinnen hierover wordt beslist. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een verzoek om vervanging binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld vijf werkdagen) wordt beoordeeld en dat toestemming niet onredelijk wordt onthouden of vertraagd?	De KB erkent dat vervanging wegens ziekte, verlof, pensionering, uitdiensttreding of andere personele omstandigheden onvermijdelijk kan zijn. In dergelijke gevallen zal de KB haar toestemming voor vervanging niet op onredelijke gronden onthouden, mits: • de vervanger minimaal gelijkwaardig is qua kennis, ervaring en certificering; • de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd; • de vervanging tijdig wordt gemeld;

				aan eventuele veiligheids- en screeningseisen wordt voldaan. De KB behoudt het recht de geschiktheid van vervangende sleutelpersonen te toetsen.
331.	17	Artikel 22.2	Artikel 22.2 bepaalt dat Opdrachtgever vervanging kan verlangen indien hij de inzet van een medewerker om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht. Kan Opdrachtgever verduidelijken dat een dergelijk verzoek objectief gemotiveerd dient te zijn en geen betrekking heeft op verschillen van inzicht over de inhoudelijke uitvoering van de werkzaamheden of organisatorische keuzes van Wederpartij?	De KB onderschrijft dat een vervangingsprocedure voortvarend moet verlopen. Indien voorafgaande toestemming vereist is, zal de KB een verzoek tot vervanging binnen een redelijke termijn beoordelen. Als uitgangspunt geldt tien werkdagen na ontvangst van alle relevante informatie over de voorgestelde vervanger. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is of sprake is van een spoedeisende situatie, zullen partijen hierover in overleg treden.
332.	17	Artikel 22.2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat in spoedeisende omstandigheden, waaronder storingen, beveiligingsincidenten, calamiteiten of onverwachte uitval van personeel, Wederpartij bevoegd is onmiddellijk vervangend personeel in te zetten, waarna Opdrachtgever zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd?	Ja. Bij ziekte, calamiteiten, storingen, beveiligingsincidenten of andere spoedeisende omstandigheden mag Wederpartij tijdelijke vervanging inzetten voordat formele goedkeuring is afgerond, voor zover dit noodzakelijk is om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De KB dient hierover zo spoedig mogelijk te worden geïnformeerd. De tijdelijke vervanger moet voldoen aan de relevante functie-, beveiligings- en toegangsvereisten. Definitieve goedkeuring blijft vereist indien het een structurele vervanging betreft.
333.	17	Artikel 23.1	Artikel 23.1 bepaalt dat Wederpartij uitsluitend met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik mag maken van de diensten van derden. Cloudplatformdienstverlening wordt geleverd met inzet van een breed ecosysteem van leveranciers en dienstverleners, waaronder cloudproviders, softwareleveranciers, hostingpartijen, securitydienstverleners en overige gespecialiseerde partners. Deze partijen leveren veelal generieke producten of diensten die onderdeel uitmaken	Ja. De KB bevestigt dat artikel 23.1 primair ziet op de inzet van onderaannemers die daadwerkelijk een wezenlijk deel van de contractuele prestaties uitvoeren. Reguliere leveranciers van standaardsoftware, cloudplatformen, infrastructuurdiensten, hostingdiensten, securityproducten of andere generieke technologie vallen in beginsel niet onder deze voorafgaande toestemmingsplicht,

			van de reguliere bedrijfsvoering van Wederpartij en voeren niet zelfstandig een wezenlijk deel van de contractuele prestaties uit. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 23.1 uitsluitend ziet op de inzet van onderaannemers die een wezenlijk deel van de contractuele prestaties uitvoeren en niet op reguliere toeleveranciers, cloudproviders of leveranciers van standaardsoftware en -diensten die onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing?	voor zover zij optreden als reguliere toeleverancier en niet zelfstandig een wezenlijk deel van de uitbestede dienstverlening uitvoeren. Voor verwerkers en subverwerkers gelden daarnaast de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst.
334.		Artikel 23.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Wederpartij gerechtigd is gedurende de looptijd van de overeenkomst onderaannemers te vervangen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, mits: de vervangende onderaannemer beschikt over ten minste een gelijkwaardig niveau van deskundigheid, kwaliteit en beveiliging; de vervanging geen afbreuk doet aan de overeengekomen dienstverlening; en Wederpartij onverminderd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de nakoming van de overeenkomst overeenkomstig artikel 23.2?	Gedeeltelijk. Voor onderaannemers die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoeren blijft voorafgaande kennisgeving en instemming van de KB vereist. De KB zal een vervanging echter niet op onredelijke gronden weigeren indien: • de vervangende partij minimaal gelijkwaardig is; • kwaliteit en beveiliging gewaarborgd blijven; • de dienstverlening niet wordt aangetast; • Wederpartij volledig verantwoordelijk blijft.

335.		24 Overdracht	Wij zouden graag de mogelijkheid hebben om ondernemingen behorende tot ons concern te betrekken in de uitvoering van de overeenkomst. Wij verzoeken u daarom om op te nemen dat onder ‘derden’ niet wordt verstaan vennootschappen die eveneens deel uitmaken van het concern waartoe Opdrachtnemer behoort. Bent u daartoe bereid? Zoniet, waarom niet?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. Ook concernmaatschappijen zijn juridisch zelfstandige rechtspersonen. Vanuit aanbestedingsrechtelijk, privacyrechtelijk, beveiligings- en aansprakelijkheidsperspectief moet de KB kunnen beoordelen welke rechtspersoon daadwerkelijk werkzaamheden uitvoert. Wel geldt dat inzet van concernmaatschappijen in beginsel mogelijk is, mits: • dit vooraf transparant wordt gemaakt; • aan alle geschiktheids- en beveiligingseisen wordt voldaan; • de KB inzicht heeft in de feitelijke uitvoerende partij; • Wederpartij volledig verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst. De enkele omstandigheid dat een partij tot hetzelfde concern behoort, leidt daarom niet tot een uitzondering op artikel 23 ARBIT-2022.
336.		26 Aansprakelijkheid	Ter voorkoming van misverstanden stellen we voor toe te voegen: “Partijen aanvaarden slechts aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag daarvan, voor zover dat in dit artikel 26 is geregeld.” Akkoord? Zoniet, waarom niet?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. Artikel 26 ARBIT-2022 bevat reeds een uitgebreide regeling voor aansprakelijkheid en aansprakelijkheidsbeperkingen. De voorgestelde formulering kan onbedoeld afbreuk doen aan aansprakelijkheden die rechtstreeks uit dwingend recht voortvloeien, waaronder verplichtingen op grond van de AVG, intellectuele eigendomsrechten, opzet of bewuste roekeloosheid, alsmede andere aansprakelijkheden waarvoor de ARBIT-2022 juist expliciet uitzonderingen bevat. De KB acht het daarom niet wenselijk om een algemene uitsluitingsclausule op te nemen die mogelijk verder strekt dan de huidige systematiek van artikel 26 ARBIT-2022.

337.		26.1 Aansprakelijkheid	Opdrachtnemer kan slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die rechtstreeks (direct) voortvloeit uit een aan ons toerekenbare tekortkoming en derhalve binnen onze invloedssfeer ligt. Uit de toelichting op de ARBIT blijkt ook dat de mogelijkheid bestaat om de aansprakelijkheid nader te beperken. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: “(…). De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.”	Neen. De KB handhaaft artikel 26.1 ARBIT-2022. De voorgestelde wijziging zou de bestaande aansprakelijkheidsregeling beperken en kan leiden tot uitsluiting van aansprakelijkheid voor bepaalde vormen van buitencontractueel handelen of nalaten waarvoor ARBIT-2022 juist een afzonderlijke regeling bevat. Bovendien bevat artikel 26 reeds een uitgebalanceerd systeem van: • aansprakelijkheidslimieten; • uitsluitingen; • uitzonderingen op die limieten; • vrijwaringen; • bijzondere regimes voor privacy en intellectuele eigendom. Een verdere generieke beperking tot uitsluitend directe schade uit wanprestatie acht de KB niet passend bij de aard van de opdracht.
338.	18	Artikel 26.2 en 26.3	Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden.	Neen. De KB neemt het voorgestelde alternatief niet over. De voorgestelde regeling wijkt op fundamentele punten af van de ARBIT-2022 en leidt tot een wezenlijk andere risicoverdeling dan de aanbestedingsstukken beogen. Met name: • volledige uitsluiting van indirecte schade; • toepassing van aansprakelijkheidslimieten op vrijwaringen; • aanzienlijke verlaging van de aansprakelijkheidsniveaus; • beperking van aansprakelijkheid voor privacy- en IE-schendingen.

			Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd: 26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 26.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 26.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 26.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van	Deze aanpassingen zijn niet verenigbaar met de beveiligings-, continuïteits- en compliancebelangen van de KB. De KB handhaaft daarom de aansprakelijkheidsregeling uit ARBIT-2022.
--	--	--	--	--

			samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking dan wel herstel van schade; redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen dan wel diens leidinggevend personeel. 26.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Bent u bereid het gedane voorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, graag een alternatief.	
339.	18	Art. 26.2	In deze bepaling wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis vastgelegd. Deze	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over.

			bepaling laat echter het aantal mogelijke gebeurtenissen onbeperkt, waardoor de potentiële aansprakelijkheid alsnog onbeperkt is. Op basis van Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit is een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Inschrijver stelt voor om hier een maximum van twee gebeurtenissen per jaar vast te leggen, waardoor de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van €2.500.000,- per jaar. Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Artikel 26.2 ARBIT-2022 kent reeds een beperking per gebeurtenis en bepaalt bovendien dat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden beschouwd. De KB acht een aanvullende beperking tot maximaal twee gebeurtenissen per jaar niet passend. Een dergelijke beperking zou ertoe kunnen leiden dat meerdere ernstige tekortkomingen binnen één contractjaar feitelijk zonder financiële consequenties blijven zodra het maximum aantal gebeurtenissen is bereikt. De KB acht dit niet verenigbaar met de aard van de dienstverlening en de risico's die samenhangen met de beveiliging, beschikbaarheid en continuïteit van het cloudplatform.
340.	19	Artikel 26.3 Aansprakelijkheidslimiet	Artikel 26.3 beperkt de aansprakelijkheid tot viermaal de Vergoeding per gebeurtenis, zonder cumulatief jaarmaximum. Kan de KB instemmen met een marktconforme en verzekerbare begrenzing per gebeurtenis en per contractjaar? Bijvoorbeeld tweemaal de relevante Vergoeding, met een maximum van EUR 2.500.000 per gebeurtenis en EUR 5.000.000 per contractjaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis gelden?	Neen. De KB neemt het voorstel niet over. Bij het opstellen van de aanbestedingsstukken is bewust aangesloten bij de systematiek van de ARBIT-2022. De daarin opgenomen aansprakelijkheidsregeling is specifiek ontwikkeld voor ICT-overeenkomsten binnen de publieke sector en bevat reeds een afgewogen balans tussen risico, proportionaliteit en verzekeraarbaarheid. De KB ziet geen aanleiding om daarvan af te wijken door een aanvullende beperking per contractjaar of een lager aansprakelijkheidsplafond op te nemen. Wel merkt de KB op dat artikel 26.3 reeds een begrenzing bevat die is gekoppeld aan de omvang van de overeenkomst. De KB acht deze regeling, gelet op de aard en het belang van de cloudplatformdienstverlening, proportioneel en passend.
341.		art. 26.3	Een aansprakelijkheidsbeperking die uitsluitend geldt per gebeurtenis betekent dat er sprake is van onbeperkte	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over.

			aansprakelijkheid op het niveau van de overeenkomst. Dat is in strijd met de Gids Proportionaliteit. Gelet op de aard van de dienstverlening acht Inschrijver een aansprakelijkheid van 4 x de hoogte van de Vergoeding niet redelijk en proportioneel. Inschrijver stelt daarom voor in Bijlage 3A Concept Overeenkomst als art. 9.8 toe te voegen: "9.8 De in artikel 26.1 ARBIT 2022 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van ten hoogste 150% en per kalenderjaar tot ten hoogste 300% van de voor dat kalenderjaar betaalde en nog verschuldigde Vergoeding."	Bij de vaststelling van de aansprakelijkheidsregeling is bewust aangesloten bij de ARBIT-2022. Daarbij is rekening gehouden met de aard van de opdracht, de afhankelijkheid van de KB van het cloudplatform, de beveiligingsrisico's, de continuïteitsvereisten en de publieke taak van de KB. De voorgestelde verlaging leidt tot een wezenlijk andere risicoverdeling dan waarop de aanbesteding is gebaseerd en kan de mogelijkheid beperken om schade als gevolg van ernstige tekortkomingen adequaat te verhalen. De KB handhaaft daarom artikel 26.3 ARBIT-2022 ongewijzigd.
342.		26.3 Aansprakelijkheid	Wij kunnen slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor directe schade die redelijkerwijs in verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de te leveren werkzaamheden. Uit de toelichting op de ARBIT blijkt ook dat de mogelijkheid bestaat om de aansprakelijkheid nader te beperken indien o.a. de aard van de prestatie daartoe aanleiding geeft. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is per jaar beperkt tot een bedrag van ten hoogste de betaalde vergoedingen voor de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden in het jaar voorafgaand aan de schade toebrengende gebeurtenis. Daarnaast geldt dat de totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst een bedrag van EUR [100% contractwaarde per jaar], - per kalenderjaar nimmer te boven zal gaan." Kunt u dat bevestigen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren en/of een redelijk alternatief te vermelden.	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De omvang van potentiële schade staat niet noodzakelijk in verhouding tot de jaarlijkse vergoeding. Een relatief beperkte contractwaarde kan immers gepaard gaan met aanzienlijke schade als gevolg van uitval van kritische dienstverlening, beveiligingsincidenten, verlies van gegevens of continuïteitsproblemen. De KB acht de voorgestelde beperking daarom onvoldoende passend bij de aard van de opdracht. De huidige systematiek van artikel 26 ARBIT-2022 blijft gehandhaafd.
343.		26.2/26.3 Aansprakelijkheid	Om eventuele onduidelijkheid te voorkomen stellen wij voor om expliciet toe te voegen dat de beperking van	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over.

			aansprakelijkheid zoals hiervoor vermeld ook geldt in geval van garantie en vrijwaring: “De in artikel 26.2 en 26.3 opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden ook in geval van garantie en vrijwaring.” Kunt u dat bevestigen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren en/of een redelijk alternatief te vermelden.	Vrijwaringsverplichtingen hebben een ander karakter dan reguliere contractuele aansprakelijkheid. Bij vrijwaringen gaat het om aanspraken van derden waarvoor de KB juist bescherming verlangt. Met name bij: • intellectuele eigendomsrechten; • persoonsgegevens; • arbeidsrechtelijke aanspraken; • fiscale claims; is het voor de KB essentieel dat zij adequaat wordt beschermd tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit handelen of nalaten van Opdrachtnemer. De KB handhaaft daarom de systematiek van artikel 26.4 ARBIT-2022.
344.		Artikel 26.4 onder c en d Privacy- en IE-aansprakelijkheid	Artikel 26.4 onder c en d zondert privacy- en IE-schade uit van de reguliere aansprakelijkheidslimieten. Kan de KB instemmen met begrenzing van deze aansprakelijkheid? Bijvoorbeeld door de reguliere limieten toe te passen of hiervoor een afzonderlijk verzekeraar maximum op te nemen?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. Schending van intellectuele eigendomsrechten en overtredingen van privacywetgeving kunnen leiden tot zeer aanzienlijke schade, bestuurlijke maatregelen, reputatieschade en verstoring van de dienstverlening. Juist omdat deze risico's in belangrijke mate binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, acht de KB het niet wenselijk hiervoor een afzonderlijk contractueel plafond op te nemen. De uitzonderingen van artikel 26.4 ARBIT-2022 blijven daarom gehandhaafd.
345.	18	Art. 26.4	Deze bepaling heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer een onbeperkte aansprakelijkheid heeft ten aanzien van de in Artikel 18.2 bedoelde Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is op basis van de	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over.

			Gids Proportionaliteit disproportioneel. Inschrijver stelt voor deze bepaling te laten vervallen, waardoor het regime van Artikel 26 ook van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	De Verwerkersovereenkomst betreft de verwerking van persoonsgegevens namens de KB. De risico's die samenhangen met overtredingen van de AVG verschillen wezenlijk van reguliere contractuele risico's. Daarnaast bepaalt artikel 82 AVG dat iedere partij aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit overtredingen van de AVG voor zover deze aan haar kan worden toegerekend. De KB acht het daarom niet passend de aansprakelijkheid voor schending van de Verwerkersovereenkomst volledig onder de reguliere aansprakelijkheidslimieten van artikel 26.2 en 26.3 te brengen.
346.		26.4 Aansprakelijkheid	Dat de aansprakelijkheidsbeperking komt te vervallen in geval van schending van de verwerkersovereenkomst vinden wij niet redelijk. Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor Opdrachtnemer niet verzekeraar en is ook niet in lijn met de Gids Proportionaliteit. Wij stellen voor om lid d te schrappen en in de verwerkersovereenkomst op te nemen: 'De tussen Partijen in de Overeenkomst overeengekomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op deze verwerkersovereenkomst.' Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren en/of een redelijk alternatief te vermelden.	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De bescherming van persoonsgegevens vormt een essentieel onderdeel van de opdracht. Opdrachtnemer kan toegang krijgen tot systemen, logs, identiteitsgegevens en andere persoonsgegevens binnen de cloudomgeving. De KB acht het daarom noodzakelijk dat schendingen van de Verwerkersovereenkomst niet automatisch onder de reguliere aansprakelijkheidslimieten vallen. Wel geldt dat aansprakelijkheid uitsluitend bestaat voor zover sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of overtreding.
347.	37	26.4	Artikel 26.4 van de ARBIT-2022 laat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26.2 (€ 1.250.000 per gebeurtenis) en artikel 26.3 (maximaal vier maal de Vergoeding per gebeurtenis) volledig vervallen bij onder meer schending van intellectuele eigendomsrechten (artikel 8) en schade door schending van de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De voorgestelde maxima zijn niet gebaseerd op een analyse van de potentiële risico's van deze opdracht en kunnen ertoe leiden dat een substantieel deel van de schade, bestuurlijke sancties of aanspraken van derden niet verhaalbaar is.

			persoonsgegevens, inclusief een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. Is de KB bereid om ook voor deze categorieën een aansprakelijkheidsplafond op te nemen dat aansluit bij de door Opdrachtnemer verzekerde bedragen, bijvoorbeeld € 5.000.000 per gebeurtenis en € 10.000.000 per verzekeringsjaar, aangevuld met de dekking uit de cyberverzekering van Opdrachtnemer?	De KB acht het daarom niet wenselijk een afzonderlijk plafond op te nemen voor de in artikel 26.4 genoemde uitzonderingen. De bestaande ARBIT-systematiek blijft gehandhaafd.
348.	37	26.4	Indien de KB niet bereid is de beperkingen van artikel 26 volledig van toepassing te laten zijn op de in artikel 26.4 genoemde categorieën, is de KB dan bereid de aansprakelijkheid voor deze categorieën te beperken tot het bedrag dat onder de verzekeringen van Opdrachtnemer daadwerkelijk wordt uitgekeerd, en bevestigt de KB dat een aan Opdrachtnemer opgelegde bestuurlijke boete niet op Opdrachtnemer wordt verhaald voor zover deze aan de KB als verwerkingsverantwoordelijke is toe te rekenen?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De omvang van de aansprakelijkheid mag niet afhankelijk zijn van de inhoud, dekking, voorwaarden of uitkeringsbeslissing van een verzekering van Opdrachtnemer. Het afsluiten van een verzekering behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en mag niet leiden tot beperking van diens contractuele verplichtingen jegens de KB. De KB bevestigt wel dat een bestuurlijke boete uitsluitend op Opdrachtnemer kan worden verhaald voor zover deze voortvloeit uit een aan Opdrachtnemer toerekenbare overtreding of tekortkoming. Voor zover een boete uitsluitend voortvloeit uit handelen of nalaten van de KB als verwerkingsverantwoordelijke, komt deze niet voor rekening van Opdrachtnemer.
349.		art. 26.4 (d)	Inschrijver stelt voor in Bijlage 3A Concept Overeenkomst als art. 9.9 toe te voegen: “9.9 Artikel 26.4 d. ARBIT 2022 wordt vervangen door: "in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: (i) met betrekking tot aanspraken tot schadevergoeding als bedoeld in artikel 82 AVG en (ii) door de toezichthoudende autoriteit opgelegde bestuurlijke	De KB kan gedeeltelijk instemmen met de verduidelijking, maar niet met het vervangen van artikel 26.4(d). De KB bevestigt dat aansprakelijkheid wegens schending van de Verwerkersovereenkomst uitsluitend ziet op schade, aanspraken en bestuurlijke maatregelen voor zover deze verband houden met een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming of overtreding.

			boetes, voor zover deze verband houden met een tekortkoming van Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van die overeenkomst".	Het uitgangspunt dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor overtredingen die uitsluitend aan de KB zijn toe te rekenen, volgt reeds uit de AVG, de Verwerkersovereenkomst en het algemene aansprakelijkheidsrecht. De KB ziet echter geen aanleiding artikel 26.4(d) te vervangen of de werking ervan te beperken tot uitsluitend de door Inschrijver genoemde situaties. De bepaling blijft daarom gehandhaafd.
350.		26.5 Vrijwaring verplichtingen Personeel	Wij zijn bereid een dergelijke vrijwaring te geven voor verplichtingen met betrekking tot Personeel van Opdrachtnemer echter niet voor die gevallen waarin de totstandkoming van desbetreffende verplichting is toe te rekenen aan Opdrachtgever. Zo gaan wij er bijvoorbeeld van uit dat Opdrachtgever het Personeel zal behandelen als een externe professional en niet als een eigen werknemer. Wij stellen daarom de volgende toevoeging aan de laatste volzin voor: “(…), voorzover de totstandkoming van de desbetreffende verplichting niet toerekenbaar is aan Opdrachtgever.” Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, dan graag een toelichting.	Ja. De KB kan met deze verduidelijking instemmen. De vrijwaringsverplichting van artikel 26.5 ziet op verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van personeel van Opdrachtnemer en die binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen. Het uitgangspunt van het aansprakelijkheidsrecht is dat een partij niet aansprakelijk is voor schade of verplichtingen die uitsluitend door de andere partij zijn veroorzaakt. De bepaling wordt daarom als volgt gelezen: "De vrijwaringsverplichting geldt niet voor zover het ontstaan van de betreffende verplichting aantoonbaar aan Opdrachtgever is toe te rekenen." Deze verduidelijking voorkomt misverstanden zonder afbreuk te doen aan de beschermingsfunctie van artikel 26.5.
351.	19	Artikel 29.3	Artikel 29.3 bepaalt dat Wederpartij, behoudens wettelijke beperkingen, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar. Verzekeringsclaims kunnen vertrouwelijke bedrijfsinformatie bevatten en zien niet noodzakelijk op de uitvoering van de onderhavige overeenkomst. Kan Opdrachtgever verduidelijken met welk doel deze informatie wordt opgevraagd en bevestigen dat Wederpartij kan volstaan met het verstrekken van een geldig	Ja, gedeeltelijk. De KB begrijpt dat informatie over eerdere claims vertrouwelijke bedrijfsinformatie kan bevatten. Het doel van artikel 29.3 is vast te stellen dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd beschikt over een adequate verzekeringsdekking die aansluit bij de contractuele risico's. De KB kan ermee instemmen dat in beginsel wordt volstaan met: • een geldig verzekeringscertificaat;

			verzekeringsbewijs en, indien daarom wordt verzocht, een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat aan de in artikel 29 gestelde verzekeringseisen wordt voldaan?	• een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat aan de verzekeringseisen wordt voldaan; • informatie over de omvang van de dekking en de relevante polisvoorwaarden. Alleen indien er een concrete aanleiding bestaat om aan de dekking te twijfelen of indien een relevante gebeurtenis de verzekeraarbaarheid van de risico's aantoonbaar beïnvloedt, kan de KB nadere informatie verlangen.
352.		29.3 Verzekering	Als beursgenoteerde onderneming en op basis van de afspraken met onze verzekeraar kunnen wij helaas geen inzage geven in de polis, de bewijzen van premiebetaling of eventuele eerdere claims onder onze polis. Uit de toelichting op de ARBIT blijkt dat het mogelijk is om in plaats daarvan een kopie te verstrekken van het door de verzekeraar afgegeven certificaat waaruit blijkt dat de omvang van de verzekeringsdekking voldoet aan de door u gestelde verzekeringseis. Kunt u akkoord gaan met het verstrekken van een dergelijk certificaat?	Ja. De KB kan ermee instemmen dat een door de verzekeraar afgegeven certificaat wordt verstrekt waaruit blijkt dat de vereiste verzekeringen aanwezig zijn en voldoen aan de gestelde minimeisen. De KB behoudt zich wel het recht voor om in uitzonderlijke gevallen aanvullende informatie te verlangen indien daartoe een objectieve aanleiding bestaat, bijvoorbeeld wanneer twijfel ontstaat over de dekking, geldigheid of continuïteit van de verzekering.
353.		30 Ontbinding	Beëindiging van de overeenkomst zou naar onze mening slechts mogelijk kunnen zijn wanneer de ernst van de tekortkoming dit rechtvaardigt. Daarnaast heeft de term 'ontbinden' juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en het betaalde moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit een slecht uitvoerbaar en voor beide Partijen onwenselijk en onredelijk gevolg. Wij verzoeken u daarom om in een apart artikellid aan de ARBIT toe te voegen: 'Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt.' Akkoord? Zoniet, waarom niet?	Ja, gedeeltelijk. De KB erkent dat de opdracht grotendeels bestaat uit doorlopende dienstverlening. Bij dergelijke overeenkomsten wordt ontbinding in de praktijk veelal uitgelegd als beëindiging van toekomstige prestaties. Voor reeds verrichte en naar hun aard niet ongedaan te maken diensten geldt dat feitelijke teruglevering niet mogelijk is. In zoverre sluit de KB aan bij artikel 6:272 BW. De KB acht het echter niet wenselijk om generiek uit te sluiten dat enige vorm van financiële afrekening of verrekening kan plaatsvinden. De gevolgen van ontbinding blijven daarom

				beheerst door de wet, de Overeenkomst en de omstandigheden van het geval.
354.	20	Artikel 30.1	Is de KB bereid aan artikel 30.1 toe te voegen dat ontbinding alleen mogelijk is 'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt', conform de gangbare wettelijke maatstaf voor ontbinding wegens een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen?	Neen. De KB neemt het voorstel niet over omdat deze maatstaf reeds rechtstreeks voortvloeit uit artikel 6:265 BW. Op grond van de wet geeft iedere tekortkoming de bevoegdheid tot ontbinding, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Deze wettelijke norm geldt reeds naast artikel 30.1. Een aanvullende contractuele bepaling voegt daarom juridisch niets toe en kan juist interpretatieverschillen veroorzaken.
355.	20	Artikel 30.3	Artikel 30.3 geeft Opdrachtgever onder meer een ontbindingsrecht bij beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij of bij een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over Wederpartij. Beslag kan met weinig formaliteiten worden gelegd en een wijziging van zeggenschap heeft niet per definitie invloed op de uitvoering van de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt de KB derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Neen. De KB handhaaft artikel 30.3. Beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen, insolventierisico's of een ingrijpende wijziging van zeggenschap kunnen direct gevolgen hebben voor: • continuïteit van de dienstverlening; • informatiebeveiliging; • beschikbaarheid van personeel; • financiële stabiliteit van Opdrachtnemer. De KB moet als publieke organisatie tijdig kunnen handelen wanneer dergelijke risico's zich voordoen. Wel geldt dat de KB deze bevoegdheid zorgvuldig en proportioneel zal toepassen en steeds de omstandigheden van het concrete geval zal betrekken.
356.		30.3 Wijziging zeggenschap	Ter voorkoming van misverstanden, kunt u bevestigen dat interne fusies of reorganisatie niet vallen onder "een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij"?	De KB bevestigt dat een interne concernreorganisatie, juridische fusie of herstructurering niet automatisch kwalificeert als een "ingrijpende wijziging in de zeggenschap".

				Beslissend is of de wijziging redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor: • de uitvoering van de overeenkomst; • de financiële continuïteit; • de beveiligingspositie; • de beschikbaarheid van kennis en capaciteit. Een louter interne reorganisatie zonder materiële gevolgen voor de uitvoering van de opdracht zal in beginsel geen aanleiding vormen voor toepassing van artikel 30.3.
357.		30.4 Vernietiging door rechter	Beëindiging dient naar onze redelijke mening slechts mogelijk te zijn indien de rechter daadwerkelijk overgaat tot vernietiging van de overeenkomst op grond van de aanbestedingswet. Wij stellen voor om de woorden “hij op goede gronden aanneemt dat” te schrappen. Stemt u daarmee in? Zoniet, dan graag een duidelijke motivering.	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De bepaling is bedoeld om de KB in staat te stellen tijdig maatregelen te nemen wanneer een reëel risico bestaat dat de overeenkomst wegens aanbestedingsrechtelijke gebreken vernietigd zal worden. Het afwachten van een definitieve rechterlijke uitspraak kan ertoe leiden dat de KB onvoldoende mogelijkheden heeft om de continuïteit van de dienstverlening veilig te stellen. De KB zal deze bevoegdheid uitsluitend toepassen op basis van een objectieve en juridisch onderbouwde beoordeling.
358.		30.4 Vernietiging door rechter	Naar onze mening is het redelijk dat de vergoeding in verhouding staat tot de ernst van de toerekenbaarheid. Anders zou immers een onevenredig groot risico bij Opdrachtnemer worden gelegd. Wij stellen de volgende aanpassing voor: “Indien Opdrachtgever echter aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij een vergoeding toe die in verhouding staat tot de mate van toerekenbaarheid.” Akkoord? Zoniet, dan graag een duidelijke motivering.	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. Indien sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 30.4 zal reeds rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de relevante aansprakelijkheidsregels. De voorgestelde bepaling introduceert aanzienlijke interpretatie- en bewijsdiscussies over percentages van toerekenbaarheid, terwijl daarvoor reeds wettelijke regels bestaan.

				De KB handhaaft daarom de bestaande tekst.
359.	20	Art. 30.5	In een dergelijk geval is het redelijk dat Opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u bereid dit aan te passen?	De KB bevestigt dat reeds verrichte en door de KB ontvangen prestaties in beginsel worden afgerekend overeenkomstig de stand van het werk op het moment van beëindiging, voor zover deze prestaties conform de overeenkomst zijn geleverd. Dit laat eventuele verrekenings-, schadevergoedings- of ontbindingsrechten onverlet.
360.	20	Art. 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Bent u hiertoe bereid?	Neen. De KB handhaaft artikel 30.6. De bepaling ziet op uitzonderlijke situaties waarin onmiddellijke beëindiging noodzakelijk kan zijn, bijvoorbeeld vanwege ernstige tekortkomingen, beveiligingsrisico's of andere zwaarwegende omstandigheden. Een verplichte opzegtermijn van 30 dagen kan in dergelijke situaties strijdig zijn met de belangen van de KB en de continuïteit van haar dienstverlening.
361.		30.6 Opzegging	Indien Opdrachtgever de opdracht met onmiddellijke ingang opzegt, worden wij onder meer geconfronteerd met vrijgekomen personeel, welke wij op dat moment niet direct bij een andere opdrachtgever zullen kunnen inzetten. Wij verzoeken u dan ook om ofwel te voorzien in een vergoeding voor leegloop van personeel ofwel een redelijke opzegtermijn van ten minste 3 maanden te hanteren. Bent u daartoe bereid? Zoniet, waarom dan niet en in hoeverre kunt u er dan wel mee instemmen?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De personele inzet en capaciteitsplanning behoren tot de ondernemersrisico's van Opdrachtnemer. De overeenkomst voorziet reeds in een meerjarige looptijd en biedt daarmee voldoende basis voor personeelsplanning. Indien zich een situatie voordoet waarin onmiddellijke beëindiging noodzakelijk is, acht de KB een aanvullende vergoeding voor vrijgevalen personeel niet passend.
362.		30.7 Gevolgen opzegging	In onderhavig geval is sprake van een Opdracht als bedoeld in artikel 30.7. Ingeval Opdrachtgever opzegt, is het aannemelijk dat wij schade lijden als bedoeld in de artikelen 30.8b en c. Wij stellen voor de artikelen 30.8b en c	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over.

			van overeenkomstige toepassing te verklaren op de afrekening als bedoeld in dit artikel 30.7. Stemt u daarmee in? Zoniet, dan graag een toelichting daarop.	Artikel 30.7 en artikel 30.8 zien op verschillende beëindigingsgronden en kennen daarom een verschillende risicoverdeling. De KB acht het niet wenselijk deze regimes te vermengen. Per beëindigingsgrond geldt de afwikkeling zoals voorzien in de ARBIT-2022.
363.	21	Art. 32.2	Inschrijver acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door Opdrachtgever worden gedragen. Wilt u deze bepaling overeenkomstig dit verzoek aanpassen?	Neen. De KB neemt dit voorstel niet over. De kostenverdeling volgt uit de aanbestedingsstukken, het Exit-plan en PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10. Reguliere exitondersteuning die behoort tot de overeengekomen dienstverlening wordt geacht in de contractprijs te zijn inbegrepen. Alleen werkzaamheden die: • buiten de overeengekomen exitscope vallen; • buiten de contractduur worden uitgevoerd; • of expliciet aanvullend door de KB worden opgedragen komen voor aanvullende vergoeding in aanmerking. De KB acht deze verdeling proportioneel en passend bij de aard van de opdracht.
364.	21	Art. 32.3	Dit artikel stelt dat bij een eventuele Exit gegevensdragers vernietigd of geretourneerd dienen te worden. Dit is in het geval van opslag op (bij voorbeeld) een cloud omgeving niet mogelijk omdat hier sprake is van het gebruik van gedeelde gegevensdragers. Kunt u derhalve bevestigen dat in deze onder 'vernietigen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk maken van gegevens voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Ja. De KB erkent dat in moderne cloudomgevingen fysieke vernietiging van gedeelde opslagmedia veelal niet mogelijk of niet zinvol is. Onder vernietigen wordt daarom mede verstaan: • duurzaam ontoegankelijk maken; • verwijderen van toegangsrechten; • vernietigen van encryptiesleutels; • zodanige technische maatregelen dat herstel of toegang redelijkerwijs niet meer mogelijk is.

				Voorwaarde blijft dat de KB kan vaststellen dat de gegevens niet langer toegankelijk zijn voor Opdrachtnemer, diens medewerkers of derden. Zie Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstukken 3, 6, 7 en 10.
365.	21	Art. 32.4	Dit artikel spreekt over ‘wissen’ en ‘verwijderen van kopieën’. Bij veel back-up systemen is wissen of verwijderen niet mogelijk (als bescherming tegen b.v. ransomware) maar worden de toegangssleutels tot de klant specifieke informatie vernietigd zodat de informatie ontoegankelijk is gemaakt. Kunt u bevestigen dat in deze onder ‘wissen’ en ‘verwijderen’ ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk kan worden gemaakt voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Ja. De KB erkent dat bij moderne immutable back-upoplossingen of ransomwarebestendige opslag volledige fysieke verwijdering niet altijd direct mogelijk is. Indien technische verwijdering niet mogelijk is, kan onder wissen tevens worden verstaan: • permanente vernietiging van encryptiesleutels; • blijvende ontoegankelijkmaking van de gegevens; • technische maatregelen waardoor gegevens redelijkerwijs niet meer kunnen worden hersteld of gebruikt. Opdrachtnemer dient desgevraagd aannemelijk te maken dat de gegevens daadwerkelijk en blijvend ontoegankelijk zijn gemaakt en dat na afloop van de bewaartermijnen geen toegang of herstel meer mogelijk is. Zie PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10.
366.	25	Artikel 43 (Aard en inhoud van het Gebruiksrecht)	Artikel 43 van de ARBIT-2022 kent Opdrachtgever een omvangrijk gebruiksrecht toe ten aanzien van Standaardprogrammatuur, waaronder het recht om kopieën te vervaardigen, de programmatuur voor test- en ontwikkeldoelinden te gebruiken en deze zonder beperking door derden ten behoeve van Opdrachtgever te laten gebruiken. De onderhavige opdracht betreft cloudplatformdienstverlening waarbij gebruik wordt gemaakt van software en cloudservices van Wederpartij en van derden. Op deze software en cloudservices zijn de	De KB kan gedeeltelijk instemmen met de strekking van de vraag. De onderhavige opdracht betreft cloudplatformdienstverlening waarbij gebruik wordt gemaakt van standaardsoftware, cloudservices en softwarecomponenten van zowel Opdrachtnemer als derden. Voor zover sprake is van software of cloudservices van derden, worden de gebruiksrechten mede bepaald door de toepasselijke licentievoorwaarden van die derden. De KB kan geen rechten verlangen die Opdrachtnemer zelf niet rechtmatig kan verstrekken.

			licentievoorwaarden van Wederpartij en – voor zover van toepassing – die van haar toeleveranciers en cloudproviders van toepassing. Deze licentievoorwaarden bevatten bepalingen over de omvang van het gebruiksrecht en de intellectuele eigendomsrechten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 43 van de ARBIT-2022 uitsluitend van toepassing is voor zover dit verenigbaar is met de toepasselijke licentievoorwaarden van Wederpartij en haar toeleveranciers en dat, overeenkomstig artikel 8.1 van de raamovereenkomst, deze licentievoorwaarden prevaleren voor de software en cloudservices waarop zij betrekking hebben?	Dit betekent echter niet dat dergelijke licentievoorwaarden zonder meer prevaleren boven de Overeenkomst of de aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het verschaffen van alle gebruiksrechten die noodzakelijk zijn voor: • het overeengekomen gebruik door de KB; • beheer en onderhoud; • continuïteit van de dienstverlening; • audit- en complianceverplichtingen; • uitvoering van het Exit-plan; • inzet van een opvolgende leverancier voor zover contractueel vereist. Artikel 43 ARBIT-2022 blijft daarom van toepassing voor zover passend bij de aard van de cloudplatformdienstverlening en voor zover Opdrachtnemer bevoegd is deze rechten te verstrekken. Licentievoorwaarden van derden kunnen niet afdoen aan essentiële continuïteits-, beheer- en exitrechten die onderdeel vormen van de opdracht.
367.	25	Art. 43.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden aanbiedt is zij ten aanzien van de Gebruiksrechten op deze standaardprogrammatuur gebonden aan de door de fabrikanten gehanteerde licentiemodellen. Een onherroepelijk gebruiksrecht kan zij dan ook enkel aanbieden als dit volgens de licentievorm van de fabrikant mogelijk is. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur dan wel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken. Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	De KB begrijpt dat Opdrachtnemer voor standaardprogrammatuur van derden gebonden is aan de door de fabrikant gehanteerde licentiemodellen. De KB bevestigt daarom dat voor software van derden uitsluitend die gebruiksrechten kunnen worden verstrekt waarover Opdrachtnemer daadwerkelijk beschikt of die door de betreffende leverancier worden toegestaan. De KB neemt het voorstel echter niet volledig over. De opdracht vereist dat Opdrachtnemer vooraf beoordeelt of de aangeboden software en licentievoorwaarden verenigbaar zijn met de eisen uit de aanbestedingsstukken. Indien bepaalde rechten contractueel niet kunnen worden verstrekt, dient Opdrachtnemer dit vooraf expliciet kenbaar te maken.

				De KB handhaaft daarom artikel 43.1, met dien verstande dat voor standaardprogrammatuur van derden de feitelijk beschikbare licentierechten leidend zijn, mits deze geen afbreuk doen aan de overeengekomen functionaliteit, continuïteit, beheerbaarheid en overdraagbaarheid van de dienstverlening.
368.	26	Artikel 44 t/m 47 (Standaardprogrammatuur)	De artikelen 44 tot en met 47 van de ARBIT-2022 gaan uit van de levering van Standaardprogrammatuur die aan Opdrachtgever wordt verstrekt voor installatie en lokaal gebruik. Deze bepalingen zien onder meer op installatiekopieën, omzetting van gebruiksrechten en escrow van broncode. De onderhavige opdracht betreft echter cloudplatformdienstverlening waarbij de dienstverlening wordt geleverd als een beheerde cloudservice. Daarbij wordt geen installatiekopie verstrekt, vindt geen lokale installatie plaats en zijn voor de gebruikte software en cloudservices de licentievoorwaarden van Wederpartij en – voor zover van toepassing – die van haar toeleveranciers en cloudproviders van toepassing. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de artikelen 44 tot en met 47 uitsluitend van toepassing zijn voor zover deze naar hun aard passend zijn bij de overeengekomen cloudplatformdienstverlening en voor zover deze niet strijdig zijn met de toepasselijke licentievoorwaarden van Wederpartij en haar toeleveranciers als bedoeld in artikel 8.1 van de raamovereenkomst?	Ja, gedeeltelijk. De KB erkent dat de artikelen 44 tot en met 47 ARBIT-2022 oorspronkelijk zijn geschreven voor situaties waarin standaardprogrammatuur lokaal wordt geleverd, geïnstalleerd en gebruikt. De onderhavige opdracht betreft echter een beheerde cloudplatformdienstverlening waarbij veel functionaliteit als cloudservice wordt geleverd. De KB bevestigt daarom dat deze artikelen uitsluitend van toepassing zijn voor zover zij naar hun aard passen bij de overeengekomen cloudplatformdienstverlening. Dat betekent onder meer dat bepalingen over: • installatiekopieën; • lokale installatie; • fysieke overdracht van software; • conversie van gebruiksrechten; alleen gelden voor zover dergelijke situaties zich daadwerkelijk voordoen. Voor cloudservices, SaaS-oplossingen en platformdiensten worden de bepalingen toegepast op een wijze die aansluit bij het cloudkarakter van de dienstverlening. Daarbij blijven de eisen ten aanzien van continuïteit, overdraagbaarheid, auditbaarheid en exit volledig van kracht.
369.	27	Artikel 47 (Escrow)	Artikel 47 geeft Opdrachtgever het recht om te allen tijde een escrowregeling te verlangen.	Ja. De KB bevestigt dat artikel 47 ARBIT-2022 uitsluitend betekenis heeft voor programmatuur waarvan broncode feitelijk

			Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling uitsluitend van toepassing is op door Wederpartij ontwikkelde Standaardprogrammatuur waarvan de broncode aan escrow kan worden onderworpen en niet op cloudplatformdiensten, SaaS-oplossingen of software van derden waarvoor een escrowregeling feitelijk of contractueel niet mogelijk is?	beschikbaar is en waarvoor een escrowregeling juridisch en technisch mogelijk is. Voor: • SaaS-oplossingen; • Microsoft-cloudservices; • Azure-platformdiensten; • software van derden; waarvoor broncode niet beschikbaar is of waarop Opdrachtnemer geen beschikkingsbevoegdheid heeft, kan redelijkerwijs geen escrowregeling worden verlangd. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer wel moet voldoen aan de eisen inzake: • continuïteit; • overdraagbaarheid; • documentatie; • configuratiebeheer; • exitondersteuning. Voor door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde softwarecomponenten of maatwerkprogrammatuur kan escrow wel aan de orde zijn indien dit noodzakelijk blijkt voor de continuïteit van de dienstverlening.
370.	25 & 27	Art. 42.1 en 47.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan zij aan het Escrow verzoek niet voldoen omdat de Broncode door fabrikanten niet wordt vrijgegeven. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur dan wel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken. Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Ja, gedeeltelijk. De KB erkent dat Opdrachtnemer geen broncode kan deponeren of beschikbaar stellen van software waarvan een derde eigenaar is, tenzij die derde daarmee instemt. Voor software van derden geldt daarom dat: • broncode-escrow alleen kan worden verlangd indien Opdrachtnemer daartoe bevoegd is; • rechten van derden worden gerespecteerd; • bestaande licentievoorwaarden in acht worden genomen. Voor software, scripts, configuraties of maatwerkcomponenten die door Opdrachtnemer zelf worden ontwikkeld en die

				essentieel zijn voor beheer, continuïteit of overdracht, kan de KB wel passende continuïteitsmaatregelen verlangen, waaronder escrow indien dat redelijk en proportioneel is. De KB zal artikel 42.1 en 47.1 overeenkomstig deze uitleg toepassen.
371.	28	Artikel 49 t/m 51	De artikelen 49 tot en met 51 lijken te zijn geschreven voor de inzet van personeel of de uitvoering van werkzaamheden onder regie, waarbij onder meer wordt uitgegaan van een vaste plaats van werkzaamheden, inzet van specifieke personen en urenverantwoording. De onderhavige opdracht betreft cloudplatformdienstverlening, waarbij de dienstverlening resultaat- en servicegericht wordt geleverd en de wijze waarop Wederpartij haar organisatie, personeel en locaties inzet in beginsel tot haar eigen verantwoordelijkheid behoort. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de artikelen 49 tot en met 51 uitsluitend van toepassing zijn voor zover deze passen bij de aard van de overeengekomen dienstverlening en niet afdoen aan de vrijheid van Wederpartij om de dienstverlening naar eigen inzicht te organiseren, mits wordt voldaan aan de overeengekomen prestaties en service levels?	Ja, gedeeltelijk. De KB onderschrijft dat cloudplatformdienstverlening primair resultaat- en servicegericht wordt geleverd en dat Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de inrichting van zijn eigen organisatie. De artikelen 49 tot en met 51 worden daarom toegepast in samenhang met het hybride leveringsmodel uit de aanbestedingsstukken. Dat betekent dat: • Opdrachtnemer vrij is zijn organisatie en supportorganisatie naar eigen inzicht in te richten; • de overeengekomen prestaties, KPI's en servicelevels leidend zijn; • de KB geen zeggenschap verkrijgt over de interne bedrijfsvoering van Opdrachtnemer. Voor de structureel ingezette rollen, de overeengekomen teaminzet en de sleutelpersonen blijven de personeels- en continuïteitseisen uit het PvE wel onverkort gelden.
372.	28	Artikel 50 (Inzet specifiek Personeel)	Artikel 50 bepaalt dat, indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door één of meer specifieke personen, Opdrachtnemer ervoor zorgdraagt dat deze personen met de uitvoering belast blijven. Cloudplatformdiensten worden geleverd door multidisciplinaire teams waarbij de inzet van individuele medewerkers gedurende de looptijd kan wijzigen als gevolg	Ja. De KB bevestigt dat artikel 50 in deze opdracht primair ziet op: • aangeboden sleutelpersonen; • de structureel ingezette functie(s); • andere expliciet overeengekomen key personnel. Voor overige personele inzet bepaalt Opdrachtnemer zelf de personeelsbezetting. Vervanging is toegestaan mits:

			van beschikbaarheid, specialistische expertise, verlof, ziekte of organisatorische omstandigheden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 50 uitsluitend van toepassing is indien partijen uitdrukkelijk specifieke sleutelpersonen ("key personnel") zijn overeengekomen en dat Wederpartij voor het overige gerechtigd is de personele bezetting naar eigen inzicht te wijzigen, mits de vervangende personen beschikken over ten minste gelijkwaardige kennis, ervaring en deskundigheid?	• de vervanger minimaal gelijkwaardig is; • kennis, ervaring en certificeringen behouden blijven; • continuïteit niet wordt aangetast; • de KB de vervanger vooraf kan beoordelen
373.	28	Art. 50	Inschrijver ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Kunt u dit aanpassen?	Neen. De KB neemt de voorgestelde algemene toevoeging niet over. Bij ziekte, uitdiensttreding, pensionering of andere omstandigheden waarin voortzetting door dezelfde persoon redelijkerwijs niet mogelijk is, geldt reeds de vervangingsregeling uit het Programma van Eisen. Een algemene versoepeling van artikel 50 zou onduidelijkheid kunnen creëren over de continuïteitsverplichtingen van Opdrachtnemer. Wel bevestigt de KB dat de verplichting niet zo wordt uitgelegd dat dezelfde medewerker onder alle omstandigheden gedurende de gehele looptijd beschikbaar moet blijven. De contractuele verplichting bestaat uit het tijdig beschikbaar houden van gelijkwaardige capaciteit en deskundigheid.
374.	28	Artikel 51.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de rapportageverplichting van artikel 51.1 voor cloudplatformdiensten ziet op de overeengekomen dienstverlening, prestaties en service levels en niet op een urenverantwoording, tenzij partijen uitdrukkelijk werkzaamheden op nacalculatie zijn overeengekomen?	Ja. De KB bevestigt dat de rapportageverplichting voor deze cloudplatformdienstverlening primair ziet op: • voortgang; • dienstverlening; • servicelevels; • beschikbaarheid; • incidenten; • wijzigingen; • risico's;

				• verbetermaatregelen. Urenverantwoording is uitsluitend vereist: • voor opdrachten op nacalculatie; • voor aanvullende werkzaamheden op urenbasis; • voor controle van overeengekomen vaste inzet waar dit contractueel is voorgeschreven. De rapportageverplichtingen worden nader uitgewerkt in SLA-06 tot en met SLA-08.
375.	34	Art. 73.2	Conform deze bepaling zou ook correctief onderhoud mogelijk moeten zijn als Opdrachtgever niet wenst over te gaan op het afnemen van de Nieuwste versies of laatste modellen van een Product. In veel gevallen schrijven fabrikanten voor dat bij Correctief onderhoud de meest recente updates/upgrades van het Product moeten zijn geïnstalleerd. Onderhoud zonder deze updates/upgrades is dan niet mogelijk. Bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	De KB neemt het voorstel om artikel 73.2 volledig te laten vervallen niet over. Wel erkent de KB dat fabrikanten en cloudleveranciers regelmatig vereisen dat ondersteunde versies, patches en beveiligingsupdates worden toegepast voordat correctief onderhoud mogelijk is. Daarom geldt dat indien: • een fabrikant geen ondersteuning meer biedt op een verouderde versie; • beveiligingsrisico's ontstaan; • correctief onderhoud technisch onmogelijk is zonder update de KB redelijkerwijs zal meewerken aan noodzakelijke updates of upgrades. Artikel 73.2 blijft van toepassing, maar wordt uitgelegd in samenhang met de lifecycle-, beveiligings- en supportvoorwaarden van de gebruikte software en cloudplatformen.
376.	35	Artikel 76.1 t/m 76.3	Artikel 76.2 kwalificeert Functieherstel- en Reactietermijnen als Fatale termijnen, waardoor artikel 76.1 zo gelezen kan worden dat één enkele overschrijding al tot ontbinding kan leiden. Zie ook onze vraag bij Bijlage 11 (SLA), §3.4/3.5, over de nog vast te stellen service level	De KB neemt het voorstel niet volledig over. De definitieve SLA zal onderscheid maken tussen: • incidentele overschrijdingen; • structurele overschrijdingen;

			targets. Is de KB bereid op te nemen dat ontbinding wegens overschrijding van Service levels pas mogelijk is bij herhaalde overschrijding binnen een bepaalde periode, met een redelijke hersteltermijn voordat tot ontbinding wordt overgegaan, nader uit te werken in de definitieve SLA?	• kritieke fatale termijnen. Structurele tekortkomingen worden in beginsel aangepakt via: • oorzaakanalyse; • verbetermaatregelen; • Service Improvement Plans (SIP's). Dit laat echter onverlet dat uitdrukkelijk als fataal overeengekomen reactie- of hersteltermijnen bij overschrijding de gevolgen kunnen hebben die ARBIT-2022 daaraan verbindt. Ontbinding wordt niet automatisch gekoppeld aan één enkele SLA-overschrijding, maar beoordeeld aan de hand van: • ernst; • duur; • herhaling; • herstelgedrag; • gevolgen voor de dienstverlening.
377.	35	Art. 76.2	In de tweede zin van deze bepaling is opgenomen dat het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid direct zonder ingebrekestelling verzuim oplevert. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat de Beschikbaarheid van meerdere factoren afhankelijk is, ook factoren waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft. Het direct in verzuim zijn zonder ingebrekestelling is dan ook niet redelijk en bovendien niet in lijn met de inspanningsverplichting van artikel 76.1. Inschrijver stelt voor om de zin "Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	De KB neemt het voorstel om de betreffende bepaling volledig te schrappen niet over. Wel bevestigt de KB dat beschikbaarheid uitsluitend wordt beoordeeld binnen de overeengekomen invloedssfeer van Opdrachtnemer. Bij de berekening van beschikbaarheid worden de in de SLA opgenomen uitsluitingen toegepast, waaronder – voor zover overeengekomen – situaties zoals: • omstandigheden aan de zijde van de KB; • vooraf aangekondigd onderhoud; • force majeure; • bepaalde onderliggende Microsoft-platformstoringen; • omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer.

				Artikel 76.2 wordt daarom gelezen in samenhang met de beschikbaarheidsdefinities, meetmethoden en uitzonderingen uit de SLA. Voor zover een beschikbaarheidsoverschrijding aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend en betrekking heeft op een uitdrukkelijk als fataal overeengekomen beschikbaarheidsverplichting, blijft artikel 76.2 van toepassing. Voor niet-toerekenbare omstandigheden ontstaat geen verzuim aan de zijde van Opdrachtnemer.
Bijlage 5. Prijzenblad				
378.		Alg.	Welke minimale en maximale inzet (fte) wordt verwacht gedurende de looptijd? Onduidelijkheid belemmert ons voor correcte prijsstelling	De minimale vaste inzet tijdens kantoortijden bedraagt één functie Senior Cloud Platform Engineer met een jaarlijkse capaciteit van 2.080 uur. Deze capaciteit hoeft niet door één natuurlijke persoon te worden geleverd. Opdrachtnemer organiseert de personele inzet, vervanging bij verlof en ziekte en kennisredundantie zodanig dat de overeengekomen functiecapaciteit gedurende 52 weken beschikbaar is. Voor aanvullende werkzaamheden geldt geen gegarandeerde minimale afname en evenmin een vooraf vastgesteld maximum. Aanvullende inzet wordt uitsluitend afgenomen na een concrete behoefte van de KB en een voorafgaande schriftelijke opdracht. De in onderdeel C opgenomen uren zijn uitsluitend fictieve beoordelingsaantallen en vormen geen afnamegarantie. De personele omvang van de buiten-kantoortijdenorganisatie wordt niet door de KB voorgeschreven. Opdrachtnemer bepaalt zelf welke bezetting en achtervang nodig zijn om de 17x7-dienstverlening tegen de aangeboden all-inprijs en conform de SLA en DAP te leveren. Zie PvE GOV-01, PER-08, PER-09 en BKO-01.

379.		Alg.	Hoe worden wijzigingen in scope, prioriteit of capaciteit financieel afgehandeld? Er is geen expliciet wijzigingsmechanisme beschreven	Wijzigingen worden uitsluitend verwerkt via een voorafgaande schriftelijke wijzigingsprocedure. Daarbij worden ten minste de gevolgen voor scope, planning, capaciteit, prijs, SLA, DAP, informatiebeveiliging, continuïteit en exit beoordeeld. Een wijziging in prioriteit of volgorde binnen de bestaande scope, beschikbare capaciteit en gezamenlijke backlog geeft Opdrachtnemer niet automatisch recht op meerwerk of een prijsaanpassing. Werkzaamheden die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope vallen, worden uitsluitend uitgevoerd nadat: • Opdrachtnemer de inhoudelijke en financiële gevolgen schriftelijk inzichtelijk heeft gemaakt; • de KB de werkzaamheden schriftelijk heeft opgedragen; • de vergoeding is vastgesteld op basis van de toepasselijke tarieven uit onderdeel C of een afzonderlijk schriftelijk overeengekomen prijs; • is vastgesteld dat de wijziging binnen de aanbestedingsrechtelijke wijzigingsmogelijkheden blijft. Zonder voorafgaande schriftelijke opdracht bestaat geen aanspraak op vergoeding van meerwerk. De operationele documenten kunnen de contractuele scope niet zelfstandig uitbreiden. Zie PvE SCO-02 en SM-04.
380.		Alg.	In het prijzenblad staat onder jaarlijkse kosten expliciet 'inzet medewerker (Senior Cloud Platform Engineer)'. Wij veronderstellen dat het in te vullen uurtarief en het vermelde aantal uren en weken zijn bedoeld om de vergelijkbaarheid van aanbiedingen te vergroten, omdat een persoon nooit 52 weken per jaar werkt. Is onze interpretatie correct? Zo niet, hoe dienen wij het invullen dan te interpreteren?	Wij hebben aangegeven 52 weken per jaar inzet te willen, en niet dat dit 1 persoon betreft ,maar een functie. Dus Inschrijver dient het gevraagde uurtarief in te vullen. De interpretatie is gedeeltelijk juist. De 2.080 uur is zowel een uniforme rekenhoeveelheid voor de prijsvergelijking als de overeengekomen jaarlijkse capaciteit van de functie Senior Cloud Platform Engineer. Het betreft niet de inzet van één specifieke persoon gedurende 52 weken.

				Inschrijver vult het uurtarief in. Het Prijzenblad berekent de vergelijkingsprijs op basis van: uurtarief × 2.080 uur per jaar × vier jaar. Opdrachtnemer mag de capaciteit over meerdere gelijkwaardig gekwalificeerde medewerkers verdelen. Verlof, ziekte, opleiding, vervanging en interne kennisoverdracht zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer en verminderen de overeengekomen functiecapaciteit niet. De vermelding van minimaal 32 uur per individuele medewerker in het functieprofiel beperkt dus niet de totale jaarlijkse functiecapaciteit van 2.080 uur.
381.	1	Algemeen	Het Prijzenblad vermeldt een maximumuurtarief van €175 uitsluitend bij de jaarlijkse kosten voor de senior Cloud Platform Engineer. Geldt dit maximum ook voor de uurtarieven aanvullende werkzaamheden/advies (Senior, Medior en Junior consultant), of zijn deze tarieven vrij te calculeren?	Het maximumuurtarief van € 175 exclusief btw geldt voor de functie Senior Cloud Platform Engineer, zowel voor de vaste inzet in onderdeel B1 als voor inzet van dezelfde functie onder onderdeel C. Het maximum geldt niet voor de losse inhuur van de functies van Senior Consultant, Medior Consultant en Junior Consultant.
382.	1	Post "Technische inrichting/configuratie"	Wat valt onder de post "technische inrichting/configuratie": alleen onboarding van de embed, of ook het opzetten van laC-baseline, tooling en toegang? Is bestaande infrastructuur reeds aanwezig, of dient dit vanaf nul te worden opgebouwd?	De prijsregel 'Technische inrichting/configuratie' omvat de eenmalige activiteiten die noodzakelijk zijn om de dienstverlening operationeel gereed te maken. Hieronder vallen in ieder geval: • technische onboarding van Opdrachtnemer; • inrichting van accounts, rollen, autorisaties en toegang; • aansluiting op de door de KB aangewezen beheer-, registratie- en communicatietooling; • inrichting van monitoring- en alertopvolging; • aansluiting op ITSM-processen en registratie; • inrichting van rapportages; • technische inrichting van contact-, escalatie- en mandaatprocessen;

				• opstellen en operationaliseren van runbooks en werkinstructies; • kennisoverdracht die nodig is voor de start van de reguliere en buiten-kantoortijdendienstverlening; • technische ondersteuning bij het gereedmaken en beproeven van de 17x7-dienstverlening. De bestaande Azure-infrastructuur hoeft niet vanaf nul te worden opgebouwd. Reguliere doorontwikkeling, herbouw van landing zones, nieuwe platformfunctionaliteit en projectmatige implementaties vallen niet automatisch onder deze eenmalige prijsregel. Het opstellen en finaliseren van SLA, DAP en Exit-plan behoort tot de implementatieverplichtingen, maar wordt niet uitsluitend als technische configuratie aangemerkt. De implementatieperiode omvat immers zowel operationele als technische activiteiten. Zie PvE TRANS-01 tot en met TRANS-06.
383.	1	Post "API's (indien van toepassing)"	Welke API's worden bedoeld in deze postbetreft dit externe koppelingen die Opdrachtnemer moet bouwen, of bestaande API's die worden ontsloten? Kan een indicatie van aantal en complexiteit worden gegeven?	De KB heeft op dit moment geen voldoende concrete, vooraf bepaalde API's kunnen identificeren waarvoor alle inschrijvers op gelijke wijze een vaste totaalprijs kunnen calculeren. Het aantal koppelingen, de betrokken systemen, de specificaties en de complexiteit zijn onvoldoende bepaald. Om de transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen te waarborgen, is de prijsregel 'API's (indien van toepassing)' uit het gecorrigeerde Prijzenblad verwijderd. Voor zover tijdens de implementatie blijkt dat nieuwe API-ontwikkeling noodzakelijk is en deze ontwikkeling niet reeds onder de technische inrichting of de overeengekomen scope valt, kan deze uitsluitend als aanvullende dienstverlening worden opgedragen: • na voorafgaande schriftelijke specificatie;

				• op basis van objectieve acceptatiecriteria; • tegen de toepasselijke tarieven uit onderdeel C of een vooraf overeengekomen vaste prijs; • en binnen de aanbestedingsrechtelijke wijzigingsmogelijkheden. Het aansluiten op reeds beschikbare standaardinterfaces en configureren van bestaande koppelmogelijkheden blijft onderdeel van de technische inrichting voor zover dit uit de aanbestedingsstukken volgt.
384.		Onderdeel B1/C	Dient de inzet van Kubernetes-beheer (voor zover van toepassing binnen de omgeving) te worden geprijsd binnen de vaste 17x7-vergoeding (onderdeel B2), of als aanvullende/specialistische dienstverlening (onderdeel C)?	Regulier operationeel beheer van een AKS- of containerplatform dat op de ingangsdatum of daarna rechtsgeldig binnen de overeengekomen platformscope valt, behoort tot de vaste dienstverlening. Dit betekent: • werkzaamheden tijdens kantoortijden worden uitgevoerd binnen de overeengekomen vaste teamcapaciteit; • monitoring, meldingopvolging, incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat en escalatie buiten kantoortijden vallen onder de all-inprijs voor de 17x7-dienstverlening. Niet tot de vaste 17x7-prijs behoren zonder afzonderlijke opdracht: • de initiële bouw van een nieuw AKS-platform; • majeure herinrichting of migratie; • omvangrijke projectmatige doorontwikkeling; • specialistisch onderzoek of consultancy buiten de overeengekomen beheerscope. Dergelijke aanvullende werkzaamheden kunnen uitsluitend vooraf schriftelijk worden opgedragen volgens onderdeel C. Zie Bijlage 12, DAP, paragraaf 2.3.1 en de activiteitenmatrix in paragraaf 5.3.

385.		Onderdeel B1/C	Is het gehanteerde maximumuurtarief van €175,00 voor de senior Cloud Platform Engineer (onderdeel B1) eveneens van toepassing op het tarief voor dezelfde functie in onderdeel C (aanvullende werkzaamheden/advies)?	Ja. Het maximumuurtarief van € 175 exclusief btw geldt ook wanneer de functie Senior Cloud Platform Engineer als aanvullende inzet onder onderdeel C wordt aangeboden. Het zou niet transparant en niet logisch zijn voor dezelfde functie binnen hetzelfde Prijzenblad twee verschillende maximumregimes te hanteren. Het maximum geldt niet automatisch voor de afzonderlijk opgenomen functies Senior Consultant, Medior Consultant en Junior Consultant.
386.	1	Post "All-in kosten 17x7 dienstverlening"	Wat is het historische volume aan incidenten/calls buiten kantoor tijd over de afgelopen 12 maanden?	Zie bijlage informatie huidige Cloudomgeving welke wordt toegezonden na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring.
387.	1	Post "All-in kosten 17x7 dienstverlening"	Is er een maximum aantal incidenten inbegrepen in het all-in maandbedrag voor de 17x7-dienstverlening, of is dit onbeperkt?	Binnen de op de ingangsdatum vastgestelde scope geldt geen afzonderlijk maximumaantal incidenten. De all-in maandprijs omvat de volledige overeengekomen buiten-kantoor tijd dienstverlening, ongeacht het feitelijke aantal incidenten binnen de normale fluctuaties van de dienstverlening. Dit betekent niet dat Opdrachtnemer ieder toekomstig volume- of scoperisico onbeperkt moet dragen. Indien sprake is van een aantoonbare structurele en materiële wijziging, bijvoorbeeld door: • een wezenlijke uitbreiding van het aantal beheerde omgevingen of platformcomponenten; • toevoeging van nieuwe bedrijfskritische diensten; • een wezenlijk ander risicoprofiel; • structureel sterk afwijkende volumes als rechtstreeks gevolg van een door de KB opgedragen scopewijziging worden de operationele en financiële gevolgen via de formele wijzigingsprocedure beoordeeld. Een toename van incidenten die voortvloeit uit onvoldoende kwaliteit, gebrekkig beheer of een tekortkoming van

				Opdrachtnemer geeft geen recht op een aanvullende vergoeding.
388.	n.v.t.	n.v.t.	Welke concrete dienstverlening dient opgenomen te worden binnen de gevraagde all-in maandprijs voor de 17x7 dienstverlening? Kan Opdrachtgever aangeven welke activiteiten worden verwacht ten aanzien van: • Monitoring; • Incidentafhandeling; • Herstelacties; • Escalaties; • Stand-by; • Bereikbaarheidsdiensten; Specialistische inzet?	De all-in maandprijs omvat alle kosten die nodig zijn om de buiten-kantoortijdendienstverlening dagelijks binnen het overeengekomen servicevenster te organiseren en uit te voeren. Hieronder vallen ten minste: • beschikbaarheid en bereikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel; • consignatie, achtervang en vervanging; • KB-specifieke kennisopbouw en kennisborging; • opvolging van overeengekomen monitoringalerts en meldingen; • triage en classificatie; • incidentrespons en incidentcoördinatie; • containment; • uitvoering van vooraf gemandateerde herstelhandelingen; • emergency changes binnen de overeengekomen procedure en mandaten; • technische en functionele escalatie; • communicatie en statusupdates; • volledige registratie in de aangewezen tooling; • overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam; • onderhoud van runbooks en de minimale informatiepositie van achtervangmedewerkers; • service delivery-coördinatie voor dit onderdeel; • alle interne organisatie-, personeels-, consignatie- en overheadkosten van Opdrachtnemer. Niet inbegrepen zijn reguliere doorontwikkeling, niet-spoedeisende changes, projectwerkzaamheden en consultancy buiten de vaste scope. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2, 5.3 en 12.3.
389.	n.v.t. Excel	Rij 'Technische inrichting/configuratie'	Kan de KB verduidelijken welke activiteiten onder de prijsregel 'Technische inrichting/configuratie' vallen?	Ja. De koppeling en configuratie van KB-monitoring en ITSM-tooling met de werkwijze en, waar noodzakelijk, de tooling van

			Betreft dit bijvoorbeeld de koppeling van KB-monitoring en ITSM-tooling met tooling van Opdrachtnemer?	Opdrachtnemer vallen onder de eenmalige technische inrichting, voor zover gebruik wordt gemaakt van: • beschikbare standaardfunctionaliteit; • bestaande interfaces; • configuratie; • inrichting van accounts en autorisaties; • standaardconnectors; • bestaande export-, registratie- of rapportagemogelijkheden. Nieuwe maatwerk-API's of niet vooraf beschreven softwareontwikkeling vallen daar niet automatisch onder. De overige onder deze prijsregel vallende activiteiten zijn beschreven in het antwoord op vraag 382. De prijsregel betreft een vaste totaalprijs. Inschrijver moet daarin alle redelijkerwijs uit de gepubliceerde implementatiescope afleidbare werkzaamheden opnemen. Zie PvE TRANS-01 tot en met TRANS-06.
390.	n.v.t. Excel	Rij 'API's (indien van toepassing)'	Kan de KB aangeven welke API's of koppelingen onder deze prijsregel worden verwacht, inclusief het doel en de betrokken systemen?	Zie het antwoord op vraag 383. Omdat de concrete API's, betrokken systemen, technische specificaties en complexiteit niet vooraf voldoende zijn bepaald, wordt de afzonderlijke prijsregel voor API's verwijderd. Daarmee wordt voorkomen dat inschrijvers uiteenlopende aannames in een vergelijkingsprijs verwerken. Standaardconfiguratie en aansluiting via reeds beschikbare interfaces vallen, voor zover uit de implementatiescope kenbaar, onder de technische inrichting. Nieuwe maatwerkkoppelingen kunnen alleen na een afzonderlijke schriftelijke opdracht worden uitgevoerd.
391.		Eenmalige kosten	In het prijzenblad heeft u <u>Eenmalige kosten</u> opgenomen:	'Technische inrichting/configuratie' omvat zowel het technisch en operationeel gereedmaken van de reguliere dienstverlening

			> Bedoelt u met 'Technische inrichting/configuratie'? Is dit de inrichting van dienstverlening buiten kantoortijden? Dus kennisopbouw, SLA en DAP afstemmen e.d. > Wat bedoelt u met 'API's (indien van toepassing)'?	als het gereedmaken van de buiten-kantoortijdendienstverlening. Hieronder vallen onder meer: • toegang en autorisaties; • aansluiting op tooling; • monitoring- en meldingsinrichting; • ITSM-registratie; • rapportage; • runbooks; • kennisopbouw; • overdrachtsafspraken; • contact- en escalatiematrix; • mandaatmatrix; • technische tests en beproeving van de dienstverlening. Het gezamenlijk uitwerken van de SLA, DAP, RACI, contactmatrix, mandaatmatrix en het Exit-plan behoort eveneens tot de implementatie, maar is niet uitsluitend een technische configuratieactiviteit. Inschrijver neemt alle eenmalige implementatieactiviteiten die uit de aanbestedingsstukken voortvloeien in zijn prijs op. De afzonderlijke prijsregel voor API's wordt verwijderd om de in de antwoorden op vragen 383 en 390 genoemde redenen.
392.		Inzicht in cloudplatform	Leverancier heeft geen inzicht in grootte, volwassenheid en complexiteit van uw cloudplatform. Dat is nodig om de gevraagde prijzen in prijzenblad te calculeren? Geef aub kwantitatieve informatie over het Cloudplatform: aantal subscriptions, aantal landing zones, aantal DevOps teams als afnemer, aantal bedrijfskritische workloads en het gemiddelde maandelijkse aantallen incidenten dat buiten kantoortijden moet worden opgelost?	De KB onderschrijft dat inschrijvers over voldoende informatie moeten beschikken om met vergelijkbare uitgangspunten een reële all-inprijs te bepalen. De KB verstrekt daarom als bijlage bij deze NVI 2 onder de toepasselijke geheimhoudingsvoorwaarden, de beschikbare actuele gegevens. Deze informatie heeft een indicatief karakter en vormt geen afname-, volume- of stabiliteitsgarantie. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een schaalbaar leveringsmodel binnen de gepubliceerde scope.

393.		Aanvullende werkzaamheden/Advies	Wat is de waarschijnlijkheid dat de KB 'aanvullende werkzaamheden/advies' uitvraagt met ongeveer de in het prijzenblad gegeven indicatieve omvang? (Mede gezien uw doel dat u de afhankelijkheid van leveranciers wilt verminderen.)	De in onderdeel C opgenomen uren zijn uitsluitend fictieve hoeveelheden voor de objectieve vergelijking van de inschrijvingen. Zij vormen: • geen minimale afname; • geen afnamegarantie; • geen omzetgarantie; • geen prognose waaraan rechten kunnen worden ontleend. Aanvullende werkzaamheden worden alleen afgenomen wanneer gedurende de looptijd een concrete behoefte bestaat en nadat de KB daarvoor een voorafgaande schriftelijke opdracht heeft verstrekt. De doelstelling om leveranciersafhankelijkheid te verminderen betekent dat aanvullende inzet terughoudend en gericht wordt ingezet. Zij sluit aanvullende specialistische ondersteuning, consultancy, projectmatige werkzaamheden of tijdelijke capaciteitsbehoefte echter niet uit. De KB kan niet garanderen dat de fictieve aantallen daadwerkelijk worden afgenomen. De aangeboden tarieven gelden wel voor de daarmee corresponderende functies en vormen onderdeel van de gunningsvergelijking.
Bijlage 10. Begrippenlijst SLA,DAP, Exit procedure				
394.	8-9	2 Begrippenlijst	Kan Opdrachtgever bevestigen dat overdrachtsobjecten die al volledig, actueel en bruikbaar beschikbaar zijn in door Opdrachtgever beheerde tooling, repositories of documentatieomgevingen niet opnieuw hoeven te worden samengesteld of geëxporteerd ten behoeve van exit of overdracht?	Ja. Als overdrachtsobjecten volledig, actueel, vindbaar en bruikbaar beschikbaar zijn in de door de KB aangewezen tooling, repositories of documentatieomgeving, hoeft geen afzonderlijke duplicaatset te worden samengesteld. In de Exit-inventaris kan dan worden volstaan met een controleerbare verwijzing naar de betreffende bron. Zie Bijlage 10, Begrippenlijst, definities 'Exit-inventaris' en 'Exit-readiness review', en Bijlage 13, Exit-plan, paragraaf 2.1.
395.	8-9	2 Begrippenlijst	Kan Opdrachtgever bevestigen welke onderdelen van de dienstverlening specifiek als resultaatsverplichting worden beschouwd en welke onderdelen worden beschouwd als	Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.2 en bijlage 7.1.

			inspanningsverplichting, in het bijzonder ten aanzien van het geïntegreerde cloudplatformteam, doorontwikkeling, consultancy, verbeteractiviteiten en specialistische ondersteuning?	
Bijlage 11 Concept SLA				
396.		Algemeen	Hoe verhouden vaste SLA-afspraken zich tot een Agile/DevOps-werkwijze met veranderende prioriteiten? SLA's impliceren vaste afspraken, terwijl DevOps flexibiliteit vereist.	De SLA bepaalt de vaste minimale servicevensters, prestatienormen, verantwoordelijkheden en rapportageafspraken. Binnen die kaders kunnen backlog en sprintprioriteiten dynamisch worden aangepast. Agile/DevOps is de werkwijze voor uitvoering en prioritering; de SLA stelt de ondergrenzen voor servicekwaliteit en continuïteit. Teambrede flow-indicatoren zijn stuurinformatie en niet automatisch individuele resultaatsverplichtingen van Opdrachtnemer. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1, 1.5.2 en 3.4.
397.		Algemeen	Hoe worden vaste SLA-afspraken verenigd met een Agile/DevOps werkwijze waarin prioriteiten dynamisch wijzigen? Er kunnen conflicten ontstaan tussen flexibiliteit en vaste KPI's	De SLA bepaalt de vaste minimale servicevensters, prestatienormen, verantwoordelijkheden en rapportageafspraken. Binnen die kaders kunnen backlog en sprintprioriteiten dynamisch worden aangepast. Agile/DevOps is de werkwijze voor uitvoering en prioritering; de SLA stelt de ondergrenzen voor servicekwaliteit en continuïteit. Teambrede flow-indicatoren zijn stuurinformatie en niet automatisch individuele resultaatsverplichtingen van Opdrachtnemer. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1, 1.5.2 en 3.4.
398.		Operationeel model	Binnen kantoortijden is het een inspanningsverplichting en buiten kantoortijden is het een resultaatverplichting. Vervolgens stelt u: 'Buiten-kantoortijden ondersteuning wordt uitgevoerd binnen hetzelfde operationele model.' Maar bij een resultaatverplichting escaleert bijvoorbeeld een incident via onze SM-tool (ServiceNow, eventueel te koppelen aan uw SM-tool) vanuit ons team naar onze Service Manager en vervolgens naar ons Delivery Management/Security Officer etc. Dat is een heel ander operationeel model dan binnen kantoortijden waarbij alles onder uw leidingen toezicht geschiedt. Hoe kijkt u hier tegenaan?	De KB onderschrijft dat de verantwoordelijkheden tijdens kantoortijden en buiten kantoortijden verschillen. Met "hetzelfde operationele model" wordt niet bedoeld dat de verantwoordelijkheidsverdeling of aansturing identiek is. De reguliere dienstverlening gedurende kantoortijden vindt plaats binnen het geïntegreerde Cloud Platform Team onder regie van de KB en heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Buiten kantoortijden is sprake van een afgebakende resultaatverplichting, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de overeengekomen dienstverlening conform de SLA, het DAP en de mandaatafspraken.

				Met "hetzelfde operationele model" bedoelt de KB dat buiten-kantoor tijden ondersteuning gebruikmaakt van dezelfde omgeving, tooling, processen, runbooks, documentatie en informatiepositie als het dagteam. Hiermee wordt voorkomen dat een afzonderlijke beheerorganisatie of afwijkende werkwijze ontstaat en blijft de kennisborging tussen dag- en avonddienst behouden. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 2.2 en 2.3, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2, 5.3 en 12.1.
399.		Kennis	U heeft o.a. als doel: 'De KB wil structurele kennisopbouw binnen de eigen organisatie realiseren en afhankelijkheden van individuele personen of leveranciers verminderen.' Hoe ziet u de situatie waarbij buiten kantoor tijden een incident opgelost moet worden en de kennis om het tijdig op te lossen uitsluitend bij uw teamleden zit? Als u de werkzaamheden buiten kantoor tijd als resultaatverplichting kwalificeert, heeft Opdrachtnemer een eigen, autonoom team nodig dat platform-breed problemen kan oplossen en dat is in onze interpretatie juist wat u niet wilt. Wij stellen voor om de werkzaamheden buiten kantoor tijden ook als inspanningsverplichting te kwalificeren onder uw regie, leiding en toezicht.	Wij gaan niet akkoord met dit voorstel. De KB handhaaft het onderscheid uit de concept-SLA. Opdrachtnemer organiseert buiten kantoor tijden voldoende kennis, bezetting en achtervang om de overeengekomen responstijden, hersteldoelstellingen en vooraf gemandateerde herstelacties te realiseren. De benodigde kennis wordt geborgd via runbooks, documentatie, overdracht en periodieke deelname van achtervangmedewerkers aan teamactiviteiten. Wanneer een oplossing afhankelijk is van kennis of een besluit van de KB, geldt de escalatie- en afhankelijkheidsregeling uit de SLA; dit maakt de buiten-kantoor tijden ondersteuning niet als geheel tot een inspanningsverplichting. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2 en 2.2, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2, 12.2 en 12.3. Zie ook de antwoorden op vragen 6 en 398.
400.		Startmoment incidenten	Indien (P1 en P2) incidenten beginnen binnen kantoor uren verwacht u dan van Opdrachtnemer dat deze het oplossen daarvan buiten kantoor uren overneemt van het gezamenlijke cloudplatformteam? En zo ja, mogen wij dan aannemen dat dat is op basis van een inspanningsverplichting?	Een incident dat binnen kantoor tijden is gestart, wordt bij het einde van kantoor tijden overgedragen aan de buiten-kantoor tijdenondersteuning als prioriteit, scope en continuïteitsbelang dat vereisen. De overeengekomen responstijden, hersteldoelstellingen, communicatie- en escalatieafspraken gelden binnen het toepasselijke servicevenster. De verplichting is niet uitsluitend vanwege het startmoment van het incident een inspanningsverplichting. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 2.2, 3.3 en 4.2, en Bijlage 12, DAP, paragraaf 6.3.

401.	Implementatie	Overeenkomst/SLA	Kunt u vóór inschrijving de implementatieperiode volledig uitwerken, inclusief planning, acceptatiecriteria, openstaande placeholder-velden, wijze van oplevering, vergoedingssystematiek en de gevolgen wanneer de overgang naar reguliere dienstverlening wordt uitgesteld?	Neen, dit wordt afgestemd direct na definitieve gunning met de beoogde Opdrachtnemer.
402.	5	1.2	Kunt u aangeven of in de concept-SLA bij paragraaf 1.2 inderdaad naar het Exit-plan moet worden verwezen, of dat hier de verwijzing naar de SLA zelf bedoeld is? De tekst luidt: “Voor zover in dit Exit-plan aanvullende begrippen zijn opgenomen...”, terwijl deze passage in de SLA staat.	De verwijzing is een redactionele fout. In paragraaf 1.2 van de SLA moet ‘Voor zover in deze SLA aanvullende begrippen zijn opgenomen’ worden gelezen. Dit wordt in de volgende versie gecorrigeerd.
403.	5	1.5	Hoe worden wijzigingen op platformniveau gecontroleerd (bijv. CAB vs volledig DevOps)? Mogelijke spanning tussen snelheid en controle en verplichtingen vanuit SLA	Wijzigingen worden binnen het geïntegreerde DevOps-model via de gezamenlijke backlog, pull requests, peer review, geautomatiseerde controles en de door de KB goedgekeurde changeprocedure uitgevoerd. Voor wijzigingen met impact op beschikbaarheid, functionaliteit, performance of security blijft voorafgaande afstemming en expliciete goedkeuring van de KB vereist. Emergency changes volgen het afzonderlijke spoedproces en de mandaatmatrix. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1, 2.5 en 4.6, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 9.
404.	5	1.5	Welke expliciete designprincipes wil KB hanteren voor platform resilience (bijv. region failure, dependency isolation)	Niet relevant voor de uitvraag, omdat de aanbesteding gaat over de cloudplatform-dienstverlening rondom het platform en niet over de architectuurvisie.
405.		§1.5.2 en §3.3	Kan de KB bevestigen dat de reactie- en hersteltijden uit de SLA (§3.3) als resultaatsverplichting gelden conform §1.5.2, en zo ja, welk historisch incidentvolume (P1-P3, per maand) hieraan ten grondslag ligt? Dit is nodig voor een onderbouwde capaciteitsplanning binnen de vaste bezetting van 2.080 uur/jaar.	De reactie- en hersteldoelstellingen die in de aanbestedingsstukken concreet zijn vastgelegd, gelden als resultaatsverplichtingen. Teambrede resultaten of prestaties die buiten de beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer liggen, worden niet zonder meer individueel aan Opdrachtnemer toegerekend. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 1.5.2, 3.3 en 3.4, en ARBIT 2022 artikel 76.2.
406.	6-7	1.5.2 Aard van de verplichtingen	Kan de KB bevestigen dat teambrede SLA-resultaten tijdens kantooruren alleen aan Opdrachtnemer worden toegerekend voor zover deze binnen zijn rol, scope en beïnvloedingssfeer vallen? Kan de KB daarnaast bevestigen dat Opdrachtnemer buiten kantooruren verantwoordelijk is voor de aan hem toegewezen reactie- en	Ja. Tijdens kantoor tijden worden teambrede resultaten alleen aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover de prestatie ziet op zijn overeengekomen rol, scope, inzet en beïnvloedingssfeer. Buiten kantoor tijden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de overeengekomen reactie-, herstel-, escalatie- en overdrachtsverplichtingen binnen de vastgestelde

			herstelverplichtingen binnen de overeengekomen mandaten?	scope en mandaatmatrix. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1, 1.5.2 en 3.4. Zie ook antwoord op vraag 405.
407.		1.5.2 1.	Inschrijver verstelt voor om de laatste zin te verwijderen. Een garantie ten aanzien van een resultaatverplichting heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen. Dat maakt een resultaatverplichting mede in het licht van het bepaalde onder 2. een absolute verplichting. Dat is niet proportioneel en redelijk.	Wij gaan niet akkoord met dit voorstel. De concept-SLA maakt de resultaatverplichting niet absoluut. Paragraaf 1.5.2 bepaalt uitdrukkelijk dat geen schending wordt aangenomen voor zover Opdrachtnemer aantoont dat niet-nakoming uitsluitend en rechtstreeks voortvloeit uit een aan de KB toe te rekenen omstandigheid. Daarnaast blijven de bepalingen over overmacht en overige contractuele rechtsmiddelen van toepassing. De formulering wordt daarom gehandhaafd.
408.		1.5.2.2.	Deze bepaling is onredelijk en disproportioneel, omdat deze als consequentie heeft dat Opdrachtnemer volledig aansprakelijk is voor de volledige nakoming van een resultaatverplichting zelfs indien dat mede ten gevolge van aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden onmogelijk is. Het proportionaliteitsbeginsel brengt met zich mee dat mede-schuld van Opdrachtgever dient te worden betrokken in de beoordeling van het tekortkomen en de consequenties daarvan. Inschrijver is van oordeel dat in art. 6:101 BW voor medeschuld een zeer adequate, redelijke en proportionele regeling is getroffen waardoor het hier bepaalde dient te vervallen.	Deze bepaling is niet disproportioneel. De bepaling sluit toerekening aan Opdrachtnemer uit wanneer niet-nakoming uitsluitend en rechtstreeks het gevolg is van een aan de KB toe te rekenen omstandigheid. Bij gemengde oorzaken wordt op basis van de feiten, invloedssfeer, scope, mandaten en contractuele bepalingen vastgesteld in hoeverre een tekortkoming aan een partij kan worden toegerekend. De bepaling laat de wettelijke regeling over eigen schuld onverlet.
409.	6,14, 20, 23	§1.5.1 lid 8, §3.4, §5.2, Bijlage 7.	Kan de KB bevestigen dat deelname aan agile ceremonies uitsluitend geldt voor werkzaamheden die daadwerkelijk binnen de gezamenlijke backlog worden uitgevoerd en niet voor reguliere beheer-, support- en bereikbaarheidsdiensten?=-	Deelname aan agile ceremonies geldt voor medewerkers die werkzaamheden binnen het geïntegreerde cloudplatformteam en de gezamenlijke backlog uitvoeren, voor zover passend bij hun rol. Medewerkers die uitsluitend buiten-kantoortijden ondersteuning of incidentele specialistische inzet leveren, hoeven niet aan alle dagelijkse ceremonies deel te nemen. Voor achtervangmedewerkers geldt wel de in het Programma van Eisen en de DAP vereiste periodieke deelname voor kennisborging. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 3 en 12.3.
410.	1,13, 23-24	1.1, 3.4, 7.3 en 7.4	Volgens de aanbestedingsstukken worden de definitieve SLA, KPI's, meetmethodieken, RACI en mandaatmatrix pas	De concept-SLA, het DAP-skelet en het Exit-plan bevatten de minimale kaders en uitgangspunten waarop moet worden

			na gunning vastgesteld. Kan de KB aangeven welke onderdelen nog worden ingevuld en wanneer deze uiterlijk beschikbaar worden gesteld aan inschrijvers?	ingeschreven. De SLA wordt uiterlijk bij contractondertekening definitief vastgesteld, met inachtneming van de aanbestedingsstukken en de geaccepteerde inschrijving. De DAP, RACI en mandaatmatrix worden tijdens de implementatieperiode uitgewerkt en vóór de start van de reguliere dienstverlening door de KB goedgekeurd. Het eerste ingevulde Exit-plan wordt binnen 30 dagen na contractstart afgestemd. Open contactgegevens, rolbezetting en operationele details worden na definitieve gunning ingevuld. Materiële afwijkingen van de minimale eisen zijn alleen toegestaan indien zij expliciet in de inschrijving zijn opgenomen en door de KB zijn geaccepteerd. Zie PvE SM-01 tot en met SM-04 en TRANS-01 tot en met TRANS-05.
411.	6, 10, 16-17	§1.5.1 lid 3, §2.3, §4.2, §4.8	Kan de KB bevestigen dat het gebruik van eigen ondersteunende tooling voor monitoring, SLA-bewaking, rapportage en kwaliteitsborging is toegestaan, mits alle relevante informatie transparant, herleidbaar en beschikbaar wordt gesteld binnen de overeengekomen tooling van de KB?	Ja, ondersteunende tooling van Opdrachtnemer kan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring worden gebruikt. Voorwaarde is dat de overeengekomen KB-tooling en repositories de leidende, volledige en controleerbare bron blijven en dat alle relevante registraties, acties, besluiten, rapportagedata en overdrachtsinformatie daarin beschikbaar zijn. Er mag geen afzonderlijke beheerlaag of schaduwadministratie ontstaan. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1 en 2.3, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 4.
412.	7-8	1.6 Documentbeheer en evaluatie	Kan de KB aangeven of Opdrachtnemer naast het ingezette teamlid een afzonderlijk aanspreekpunt voor SLA-evaluaties en service reviews moet inzetten? Kan de KB tevens aangeven wie de prestaties van het geïntegreerde team en het ingezette teamlid monitort en rapporteert?	De DAP voorziet aan de zijde van Opdrachtnemer in een tegenpool van de servicemanager bij de KB voor: servicekwaliteit, rapportage, escalaties, service reviews en verbeteringen. Deze rol kan naast het structureel ingezette teamlid worden ingevuld. Opdrachtnemer levert de benodigde brondata en rapportages; de Servicemanager van de KB beoordeelt de dienstverlening en bespreekt prestaties en afwijkingen in de service review. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 2.1, 2.2 en 3, en Bijlage 11, SLA, paragraaf 3.5.
413.	9	2.3 Eén operationeel model	Kan de KB bevestigen dat alle medewerkers die nodig zijn voor de 17x7-dienstverlening tijdig toegang en passende rechten krijgen tot de benodigde KB-tooling?	De KB stelt de voor de overeengekomen dienstverlening noodzakelijke tooling en toegang beschikbaar, onder voorbehoud van onboarding, autorisatie, least-privilege, PIM/MFA en overige securityvoorwaarden. Opdrachtnemer is

				verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de benodigde gegevens en voor een passende bezettings- en vervangingsplanning. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 2.3, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 10 en 12.
414.		2.3	Wat bedoelt u met “Buiten-kantoor tijden ondersteuning wordt uitgevoerd binnen hetzelfde operationele model als de dienstverlening tijdens kantooruren.”? Het lijkt erop dat u met het operationele model de in deze paragraaf genoemde punten 1 t/m 7 bedoelt. Is dat correct? Als dat niet correct is kunt u dan toelichten wat u verstaat onder “het operationele model”? Immers de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer binnen en buiten kantoor tijden zijn wezenlijk anders.	Zie antwoord op vraag 398.
415.		2.5 onderhoud en servicevensters + 2.6 Patching, kwetsbaarheden en security	In deze paragrafen krijgt leverancier de indruk dat Opdrachtnemer autonoom werkt aan het plannen/aankondigen van onderhoud/wijzigingen/patches/backups e.d. Maar er is sprake van één gezamenlijk cloudplatformteam dat werkt via gedeelde processen. Het plannen en aankondigen van deze zaken is dan toch de taak van het gezamenlijke team onder aansturing van KB?	Het plannen, prioriteren en goedkeuren van onderhoud, changes, patches en back-up activiteiten vindt plaats binnen het geïntegreerde cloudplatformteam en onder regie van de KB. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige en professionele uitvoering van de aan hem toegewezen activiteiten, voor signalering en voor naleving van de overeengekomen termijnen. Buiten kantoor tijden worden alleen vooraf goedgekeurde of als emergency change noodzakelijke handelingen uitgevoerd. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2, 2.5 en 2.6, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 9.
416.	11	2.6	Wie is eindverantwoordelijk voor de definitie en evolutie van observability-standaarden (logging, metrics, tracing) binnen het platform?	De KB is eindverantwoordelijk voor de architectuur- en kwaliteitskaders, waaronder de observabilitystandaarden. Opdrachtnemer adviseert, signaleert verbeteringen en ondersteunt implementatie en beheer binnen de vastgestelde kaders. Wijzigingen in standaarden worden via de architectuur- en wijzigingsgovernance vastgesteld. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1 en 4.7, en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 11 en 13.
417.	11-12	§2.7	In paragraaf 2.7 worden back-up-, restore-, RTO- en RPO-afspraken nog niet ingevuld. Kan de KB aangeven welke RTO- en RPO-doelstellingen worden beoogd en of deze vóór inschrijving worden vastgesteld?	Zoals vermeld in bijlage 11 SLA, worden de RTO- en RPO-doelstellingen nader vastgesteld indien deze onderdeel zijn van de scope. De definitieve SLA en DAP worden na definitieve gunning afgestemd.

418.	11/13	3.1 Prioritering / 3.4 Service level targets en KPI's (i.c.m. Prijzenblad, rij 'All-in kosten 17x7')	Kan de KB een indicatie geven van het gemiddeld aantal meldingen/incidenten dat buiten kantooruren wordt afgehandeld, indien mogelijk uitgesplitst naar prioriteit (P1 t/m P3) en gebaseerd op een representatieve periode (bijvoorbeeld de afgelopen 12 maanden)? Dit historische volume is nodig om de post 'All-in kosten 17x7 dienstverlening voor- en na werktijd' op het Prijzenblad reëel te kunnen calculeren, aangezien dit als vast maandbedrag wordt uitgevraagd zonder dat een verwachte belasting is aangegeven.	Zie antwoord vraag 27.
419.		3.3 Responstijden, hersteldoelstellingen, communicatie en escalatie	Deze service levels gelden ook tijdens kantoortijden voor het gezamenlijke team onder leiding en toezicht van KB. Klopt dat? (Service levels vereisen een kwaliteitsniveau van het cloudplatform, waaraan ook teamleden van de KB werken. Dat impliceert dat service levels tijdens kantoortijden minimaal gelijk moeten zijn als service levels buiten kantoortijden.)	De service levels die gelden voor buiten-kantoortijden zien toe op een beperktere scope van werkzaamheden, dan de scope van het geïntegreerde Cloudplatform-team. De service levels zijn dus niet vergelijkbaar.
420.		§3.4 (KPI-categorieën)	Wat is de beoogde numerieke beschikbaarheidsdoelstelling (percentage) voor het platform, ten behoeve van een correcte inschatting van de vereiste capaciteit?	Niet relevant voor de uitvraag. Wij nemen dit platform af van Microsoft, zij moeten voldoen aan de beschikbaarheidsnorm. Gaat hierbij om de reactie en oplostijden.
421.	14	§3.4 Service level targets en KPI's	De service level targets en KPI's in §3.4 zijn nog niet volledig ingevuld (diverse open plekken/PM). Kan de KB de definitieve targets en KPI's, inclusief de daaraan gekoppelde kortingspercentages (zie artikel 5.3 van de Overeenkomst), tijdig vóór inschrijving beschikbaar stellen, zodat Inschrijver deze kan doorrekenen in zijn Inschrijving?	Neen, de definitieve SLA wordt afgestemd na definitieve gunning. Zie ook het antwoord op vraag 70.
422.	13-14	3.4-3.5	Welke KPI's en servicelevels worden individueel aan Opdrachtnemer toegerekend en welke gelden uitsluitend als teambrede stuurindicatoren?	Zie voorgaande antwoorden over dit onderwerp.
423.	7-8, 14-15	§1.5.2, §3.4	Kan de KB bevestigen dat prestaties die mede afhankelijk zijn van prioritering, capaciteit, besluitvorming en werkzaamheden van andere teamleden binnen het	Ja. Prestaties die mede afhankelijk zijn van prioritering, capaciteit, besluitvorming, acceptatie, architectuurkeuzes of werkzaamheden van andere teamleden worden niet als

			geïntegreerde cloudplatformteam als inspanningsverplichting worden beschouwd en niet als zelfstandige resultaatsverplichting van Opdrachtnemer?	zelfstandige resultaatsverplichting van Opdrachtnemer aangemerkt, tenzij een concrete deliverable en de daarvoor noodzakelijke randvoorwaarden uitdrukkelijk aan Opdrachtnemer zijn opgedragen. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.2 en 3.4.
424.	14	3.5 Service level management	Kan de KB bevestigen dat Opdrachtnemer toegang krijgt tot de relevante KB-tooling en brondata om managementinformatie samen te stellen? Kan de KB tevens aangeven hoe de prestaties van het geïntegreerde team worden onderscheiden van de prestaties van medewerkers van Opdrachtnemer?	Ja, De KB stelt de noodzakelijke tooling en brondata beschikbaar voor zover dit nodig en toegestaan is voor de dienstverlening. Opdrachtnemer baseert rapportages op controleerbare registraties in de overeengekomen tooling. Individuele prestaties worden onderscheiden aan de hand van scope, toegewezen activiteiten, uitvoerder, tijdlijn, mandaat en oorzaakanalyse; teambrede indicatoren worden afzonderlijk als stuurinformatie gerapporteerd. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 3.4 en 3.5, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 4.
425.	18	§5.1 Rapportage	Kan de KB een overzicht verstrekken van de gemiddelde aantallen incidenten, major incidents, problems, changes en servicerequests over de afgelopen twaalf maanden binnen de scope van deze aanbesteding?	Zie antwoord op vraag 27.
426.	23	7.4	Kan Opdrachtgever de beoogde mandaatmatrix beschikbaar stellen, zodat inschrijvers op uniforme wijze kunnen bepalen welke herstelacties, wijzigingen en escalaties buiten kantooruren zelfstandig uitgevoerd mogen worden?	Neen, de mandaatmatrix wordt afgestemd na definitieve gunning. Zie Bijlage 12, DAP, paragraaf 12.1.
427.		KPI's	Kunt u bevestigen dat KPI-metingen en SLA-prestaties worden gecorrigeerd voor verstoringen, vertragingen of degradaties die worden veroorzaakt door besluiten, wijzigingen, nalatigheid of vertraagde besluitvorming van opdrachtgever of andere door opdrachtgever aangestuurde partijen?	Ja.
428.		KPI's	Kunt u bevestigen dat KPI's en service level targets voor Opdrachtnemer niet gelden indien er sprake is van incidenten die zijn begonnen binnen kantooruren?	Neen. Het enkele feit dat een incident binnen kantooruren is begonnen, sluit KPI's en service levels voor Opdrachtnemer niet uit. Bepalend zijn het toepasselijke servicevenster, het moment van overdracht, de overeengekomen scope en mandaten en de mate waarin de prestatie aan Opdrachtnemer

				kan worden toegerekend. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 2.2, 3.3 en 3.4. Zie ook het antwoord op vraag 427.
Bijlage 12 Concept DAP				
429.	1	Titelblad	Kunt u aangeven of het titelblad van de concept-DAP juist is? Daar staan twee keer de rolbenaming Opdrachtnemer, waar normaliter één regel Opdrachtgever en één regel Opdrachtnemer wordt verwacht.	Het titelblad bevat een redactionele fout. De eerste ondertekeningsregel moet 'Opdrachtgever' zijn en de tweede 'Opdrachtnemer'. Dit wordt in de volgende versie gecorrigeerd.
430.		Algemeen	Hoe sluiten operationele afspraken uit de DAP aan op de exitverplichtingen? Afstemming lifecycle ontbreekt deels	De DAP en Exit-plan zijn referentiekader die nader worden afgestemd na definitieve gunning. DAP en het Exit-plan sluiten op elkaar aan doordat dezelfde scope, tooling, registraties, RACI, mandaatmatrix, contactmatrix, escalaties, runbooks en overdrachtsobjecten gedurende de gehele looptijd actueel en overdraagbaar worden gehouden. Materiële wijzigingen in de DAP worden beoordeeld op gevolgen voor exit en verwerkt in het Exit-plan en de Exit-inventaris. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 1.3, 15, 17 en 18, en Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 1.3 en 2.3.
431.		Toegangsbeheer/rollen	Op welke wijze verwacht de KB dat toegang tot haar Azure-tenant wordt verleend aan de opdrachtnemer: via Granular Delegated Admin Privileges (GDAP)/Partner Center, of uitsluitend via lokale, door de KB beheerde accounts zonder delegated-adminrelatie?	De KB bepaalt de toegangsconstructie op basis van security-, beheers- en least-privilege-eisen. Toegang wordt alleen verstrekt voor zover nodig voor de overeengekomen rol en wordt vastgelegd in de DAP. Een delegated-adminrelatie zoals GDAP is niet automatisch toegestaan en vereist voorafgaande goedkeuring door de KB. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 10.
432.		§12 (Mandaatmatrix/escalatie)	Hoe dient escalatie naar Microsoft Premier/Unified Support te verlopen: via het eigen Microsoft-supportkanaal van de opdrachtnemer, of uitsluitend via het supportkanaal van de KB?	RACI-matrices, escalatie en mandaatmatrix worden na definitieve gunning afgestemd.
433.		Beschikbaarheid functionarissen	Kunt u aangeven welke functionarissen van opdrachtgever buiten kantooruren bereikbaar zijn voor besluitvorming, goedkeuringen en escalaties wanneer Opdrachtnemer afhankelijk is van opdrachtgever voor herstelacties of risicoacceptatie?	Zie antwoord bij vraag 10. Tweede vraag: dit stemmen we af na de definitieve gunning in de DAP.

			Wat gebeurt er als KB niet tijdig beschikbaar is voor een noodzakelijke besluitvorming terwijl een P1/P2-incident loopt?	
434.	5	1.2	Kunt u aangeven of in de concept-DAP bij paragraaf 1.2 inderdaad naar het Exit-plan moet worden verwezen, of dat hier de verwijzing naar de DAP zelf bedoeld is? Ook hier staat: “Voor zover in dit Exit-plan aanvullende begrippen zijn opgenomen...”, terwijl deze passage in de DAP staat.	De verwijzing is een redactionele fout. In paragraaf 1.2 van de DAP moet ‘Voor zover in deze DAP aanvullende begrippen zijn opgenomen’ worden gelezen. Dit wordt in de volgende versie gecorrigeerd.
435.	4	1.3	Is het toegestaan eigen tooling te gebruiken naast de door KB goedgekeurde tooling, en onder welke voorwaarden? Beperkingen kunnen impact hebben op efficiëntie en innovatie	Ja, ondersteunende tooling van Opdrachtnemer kan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring worden gebruikt. Voorwaarde is dat de overeengekomen KB-tooling en repositories de leidende, volledige en controleerbare bron blijven en dat alle relevante registraties, acties, besluiten, rapportagedata en overdrachtsinformatie daarin beschikbaar zijn. Er mag geen afzonderlijke beheerlaag of schaduwadministratie ontstaan. Zie Bijlage 11, SLA, paragrafen 1.5.1 en 2.3, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 4.
436.		1.3	Kan de KB bevestigen dat de in de DAP beschreven werkwijze ruimte laat voor de toepassing van bestaande beheerprocessen van Opdrachtnemer, voor zover deze aantoonbaar aansluiten op de doelstellingen ten aanzien van beheersbaarheid, rapportage, auditability en overdraagbaarheid?	Neen, in beginsel niet. Tenzij er vooraf schriftelijke goedkeuring is door de KB, voor zover deze aantoonbaar aansluiten op de voorgeschreven KB-processen, tooling, governance, securitykaders, auditbaarheid en overdraagbaarheid. Bij strijdigheid zijn de overeengekomen KB-kaders leidend. Afwijkingen vereisen voorafgaande schriftelijke goedkeuring. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 1.3 en 4.1.
437.	4 en 21	1.3 uitgangspunten, punt 4 en §15 (Aanvullend: Bijlage 13, pagina 18-19, §10.1 Acceptatiecriteria)	Kan de KB verduidelijken wanneer informatie in de aangewezen KB-tooling, repositories of documentatieomgeving als voldoende herleidbaar, controlebaar en overdraagbaar wordt beschouwd?	Dit wordt na definitieve gunning verder ingevuld.
438.	5	2.2	Kan Opdrachtgever per in paragraaf 2.2 genoemde rol aangeven of deze onderdeel is van de vaste dienstverlening, inbegrepen is in de 17x7 vergoeding, of uitsluitend op afroep / aanvullende dienstverlening wordt ingezet?	De genoemde rollen in 2.2 zijn voorbeelden. Dit wordt afgestemd na definitieve gunning.
439.	5	2.2 rollen	De in §2.2 genoemde rollen van Opdrachtnemer zijn niet afzonderlijk in het Prijzenblad opgenomen. Kan de KB	Zie antwoord op vraag 438

			bevestigen of deze rollen en inzet in de gevraagde tarieven moeten worden verdisconteerd?	
440.	p. 6	§2.3.1	De DAP noemt "een containerplatform" als gedeelde platformdienst. Welk containerplatform is dit (bijv. Azure Kubernetes Service)? Hoeveel AKS-clusters zijn er, in welke omgevingen (productie, acceptatie, test), en wat is de huidige bezettingsgraad en schaalopzet?	Zie antwoord op vraag 27
441.	7	3 overlegstructuur	Kan de KB aangeven welke overlegstructuren en frequenties definitief zijn en bevestigen in welke prijsregel de daarvoor benodigde inzet moet worden verdisconteerd?	De overlegstructuren worden na definitieve gunning afgestemd op operationeel, tactisch en strategisch niveau, naar behoefte. Er is in het prijzenblad ruimte geboden om overige kosten te vermelden zo nodig.
442.	7	3	Welke formele escalatieprocedures gelden bij conflicten of serviceproblemen? DAP benoemt governance maar escalatie is niet volledig gespecificeerd	De escalatieprocedure wordt in de DAP, na definitieve gunning, uitgewerkt op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Zij geldt voor incidenten, structurele prestatieafwijkingen, terugkerende knelpunten, samenwerkingsproblemen, open risico's en contractuele aandachtspunten. De contactmatrix, escalatiecriteria, termijnen en bevoegdheden worden vóór de reguliere dienstverlening door de KB goedgekeurd. Zie Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 3 en 19.
443.	7	§3 Overlegstructuur	Tellen de in §3 genoemde service reviews, tactisch en strategisch overleg mee binnen de vaste 2.080 uur/jaar (A1), of worden deze uren apart (A3) gefactureerd?	Zie antwoord op vraag 441.
444.	p. 7	§4.1	De DAP stelt dat de opdrachtnemer werkt "in de door Opdrachtgever aangewezen tooling". Welke specifieke tooling gebruikt de KB momenteel voor: (a) incidentbeheer en ITSM, (b) versiebeheer en repositories (Azure DevOps of GitHub), (c) CI/CD-pipelines, (d) documentatie, en (e) monitoring en dashboards?	Zie antwoord op vraag 27
445.	7-8	4.1	Kan Opdrachtgever aangeven welke tooling momenteel wordt gebruikt of beschikbaar wordt gesteld voor incidentregistratie, backlogbeheer, changebeheer, documentatie, repositories, monitoring, logging, rapportage, communicatie en besluitvorming?	Zie antwoord op vraag 27.

446.	8	4.2 registratieverplichtingen	Worden monitoringevents en daaruit voortvloeiende incidenten automatisch geregistreerd of geïmporteerd in de overeengekomen tooling, of verwacht de KB handmatige registratie door Opdrachtnemer?	Monitoringevents en incidenten worden waar mogelijk geautomatiseerd geregistreerd of gekoppeld aan de overeengekomen tooling. Ongeacht de technische koppeling blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor tijdige en volledige registratie van relevante alerts, beoordelingen, acties, besluiten, escalaties en overdracht. De technische inrichting wordt in de DAP vastgelegd. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 4.2 en 13.
447.	8	5.1	De DAP bepaalt dat medewerkers van Opdrachtnemer minimaal twee vaste werkdagen per week aanwezig zijn in Den Haag. Kan de KB bevestigen dat deze aanwezigheid risicogestuurd en functieafhankelijk kan worden ingevuld, mits samenwerking, kennisoverdracht en dienstverlening aantoonbaar geborgd zijn?	Neen. De verplichting van minimaal twee vaste werkdagen per week op locatie is een minimale eis voor de structureel ingezette medewerker(s) binnen het geïntegreerde cloudplatformteam. Zie PvE GOV-10 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 5.1.
448.	8	5.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting van minimaal twee vaste werkdagen per week op locatie uitsluitend geldt voor de structureel ingezette Cloud Platform Engineer binnen het geïntegreerde cloudplatformteam en niet voor incidenteel ingezette specialistische rollen zoals Azure Architect, Security Specialist, Implementatiemanager of Exit manager?	Ja. De verplichting van minimaal twee vaste werkdagen per week op locatie ziet primair op de structureel ingezette Cloud Platform Engineer(s) binnen het geïntegreerde cloudplatformteam. Voor incidenteel ingezette specialistische rollen geldt aanwezigheid op locatie alleen wanneer dit voor de opdracht nodig is of vooraf is overeengekomen. Zie PvE GOV-10 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 5.1.
449.	9	5.2 Buiten kantooruren	De Concept-DAP bepaalt dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het organiseren van de bezetting, achtervang en bereikbaarheid buiten kantooruren. Mag deze buiten-kantoor tijden ondersteuning worden geleverd vanuit een bestaande, bredere 24/7-supportorganisatie van Opdrachtnemer die ook andere klanten bedient, mits wordt voldaan aan de eisen in het Programma van Eisen rond gezamenlijke tooling en registratie (BKO-02), mandaatmatrix (BKO-03) en maandelijks deelname aan teamactiviteiten (BKO-04)? Of verwacht de KB een achtervangteam dat uitsluitend en doorlopend aan de KB is toegewezen?	De buiten-kantoor tijden ondersteuning mag vanuit een bredere supportorganisatie of gedeelde pool van Opdrachtnemer worden geleverd. Het uitgangspunt van de KB is dat ondersteuning buiten kantoor tijden onderdeel is van de integrale dienstverlening rondom het Azure-platform en nauw aansluit op het beheer dat tijdens kantoor uren wordt uitgevoerd. De KB hecht daarom waarde aan directe samenwerking en kennisuitwisseling tussen het platformteam en de medewerkers die buiten kantoor tijden ondersteuning leveren. Een volledig losstaande inrichting waarbij buiten kantoor tijden beheer op afstand en zonder structurele verbinding met het platformteam wordt uitgevoerd, sluit minder goed aan bij de gewenste werkwijze.

				De voorkeur gaat uit naar een inrichting waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd, bijvoorbeeld door middel van een consignatiedienst of een vergelijkbare vorm van bereikbaarheid, waarbij de betrokken medewerkers aantoonbaar beschikken over de benodigde kennis van de omgeving, processen en gemaakte afspraken. Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van onderaannemers voor deze dienstverlening, verwacht de KB dat Opdrachtnemer onderbouwt hoe wordt voldaan aan bovenstaande uitgangspunten en hoe kennis, kwaliteit, beveiliging en samenwerking met de KB blijvend worden geborgd. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2 en 12.3, en PvE BKO-01 tot en met BKO-04.
450.	13	8.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze lijn ook geldt voor overige backlog-items, verbetermaatregelen, technische schuld, security findings en doorontwikkelactiviteiten binnen het geïntegreerde cloudplatformteam?	Ja. Structurele analyse, root cause analysis, verbetermaatregelen, technische schuld, security findings en doorontwikkeling worden tijdens kantoortijden via de gezamenlijke backlog geprioriteerd en uitgevoerd. Buiten kantoortijden vindt in beginsel alleen signalering, registratie, containment en herstel binnen mandaat plaats. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.3 en 8.1 tot en met 8.3.
451.	p. 12	§9.1	Het changeproces is DevOps-gebaseerd via pull requests, peer reviews en CI/CD-pipelines. Welke specifieke CI/CD-tooling en pipelineconfiguratie is momenteel ingericht bij de KB voor het uitrollen van Infrastructure-as-Code (Terraform)? Is dit via Azure DevOps Pipelines, GitHub Actions, of een andere tool?	Zie antwoord op vraag 27
452.	p. 16	§11.2	Welke monitoring- en observability-tooling is momenteel operationeel binnen het Azure-platform van de KB (bijv. Azure Monitor, Log Analytics Workspace, Application Insights, Grafana, Azure Managed Grafana)? Is er een centrale Log Analytics Workspace ingericht, en zo ja, hoeveel workspaces?	Zie antwoord op vraag 27
453.	p. 17	§11.4	De DAP stelt dat "automatisering en scripts gebruik maken van Azure Managed Identity of vergelijkbare mechanismen". Zijn er nog beheeraccounts of service	Zie antwoord op vraag 27

			principals met statische credentials (wachtwoorden of geheimen) in gebruik? Zo ja, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de migratie naar Managed Identity?	
454.	p. 17	§11.4	De DAP noemt het gebruik van "Azure Verified Modules voor Terraform indien mogelijk". Wat is de huidige staat van de Terraform-codebase bij de KB: is deze gestructureerd in modules, welke state backend wordt gebruikt (bijv. Azure Storage Account), en hoeveel IaC-code wordt momenteel actief onderhouden?	Zie antwoord op vraag 27
455.	17	11.4	De DAP schrijft voor dat alle intellectuele eigendomsrechten op configuraties, IaC-code, scripts, runbooks en documentatie bij de KB berusten of worden overgedragen. Kan de KB bevestigen dat deze bepaling uitsluitend ziet op specifiek voor de KB ontwikkelde artefacten en niet op reeds bestaande, generieke of herbruikbare templates, scripts, modules, frameworks en tooling van Opdrachtnemer?	Ja. Voor specifiek voor de KB ontwikkelde configuraties, IaC-code, scripts, runbooks en documentatie gelden de eigendoms- en overdrachtsafspraken uit de Overeenkomst en ARBIT-2022. Reeds bestaande generieke materialen van Opdrachtnemer blijven buiten die overdracht voor zover zij als zodanig vooraf kenbaar zijn gemaakt; de KB moet wel beschikken over de rechten en informatie die nodig zijn voor gebruik, beheer, continuïteit en overdracht van de dienstverlening. Zie ARBIT-2022, artikel 8, en PvE TRANS-11.
456.	p. 17	§11.5	Zijn Azure Privileged Identity Management (PIM) en Conditional Access-beleid momenteel al operationeel binnen de KB-omgeving? Zijn er bestaande PIM-rollen en goedkeuringsworkflows ingericht voor beheertoegang tot de Azure-omgeving?	Zie antwoord op vraag 27.
457.	p. 17	§11.5	De DAP verwijst naar "CIS Benchmark" compliance monitoring en "geautomatiseerde compliance monitoring". Is Microsoft Defender for Cloud momenteel geactiveerd, en op welk niveau (Foundational of Defender-plannen)? Is Microsoft Sentinel al geïmplementeerd of valt dit buiten scope?	Zie antwoord op vraag 27.
458.	18	§12.1 Mandaatmatrix	Wat voor overdracht wordt vereist bij een incident dat buiten kantooruren wordt afgehandeld (een in-persoon toelichting, of een schriftelijk rapport (RCA-achtig, vergelijkbaar met een probleem-/oplossingsrapport)?	Bij overdracht na een incident buiten kantooruren is minimaal een volledige schriftelijke registratie vereist van tijdlijn, impact, alerts, beoordeling, uitgevoerde acties, gebruikte mandaten, open risico's, restpunten en aanbevolen vervolgacties. Een mondelinge toelichting of uitgebreide RCA is aanvullend vereist bij een major incident, complexe overdracht of wanneer de KB

				daarom gemotiveerd verzoekt. Zie Bijlage 12, DAP, paragrafen 6.3, 7 en 12.1.
459.	18-19	12.1	In paragraaf 12.1 wordt verwezen naar kosten- en impactgrenzen voor zelfstandig handelen buiten kantooruren, maar deze zijn nog niet ingevuld. Kan de KB aangeven welke uitgangspunten hierbij worden gehanteerd en wanneer deze grenzen worden vastgesteld?	De kosten- en impactgrenzen worden risicogestuurd vastgesteld per type handeling en component. Uitgangspunt is dat alleen vooraf goedgekeurde, herhaalbare en gedocumenteerde herstelacties zelfstandig mogen worden uitgevoerd; wijzigingen met materiële financiële, security-, architectuur- of beschikbaarheidsimpact vereisen escalatie of goedkeuring. De definitieve grenzen worden na definitieve gunning in de mandaatmatrix vastgelegd. Zie Bijlage 12, DAP, paragraaf 12.1.
460.	p. 19	§12.1	De mandaatmatrix verwijst naar "herstart bekende component conform runbook" en "herstel instructies van de cloudprovider". Hoeveel operationele runbooks zijn er momenteel beschikbaar voor de kritieke platformcomponenten, en hoe up-to-date zijn deze?	Zie antwoord op vraag 27
461.	19	12.1	Kan Opdrachtgever toelichten welke rol en verantwoordelijkheid Opdrachtnemer heeft bij firewall- en netwerk aanpassingen buiten kantooruren, aangezien deze volgens de voetnoot een interne KB-aangelegenheid zijn?	Dit wordt afgestemd na definitieve gunning.
462.	20	12.3	Kan de KB bevestigen dat de maandelijkse deelname van achtervangmedewerkers aan teamactiviteiten proportioneel wordt ingevuld en kan plaatsvinden via kennisoverdracht, reviews of digitale deelname, mits de noodzakelijke platformkennis aantoonbaar actueel blijft?	Ja. De maandelijkse kennisborging voor achtervangmedewerkers kan proportioneel worden ingevuld via actieve, digitale deelname (camera aan), reviews, walkthroughs, kennisoverdracht en/of geselecteerde teamactiviteiten. Doorslaggevend is dat de medewerkers aantoonbaar beschikken over actuele KB-specifieke kennis, toegangen en bekendheid met runbooks, tooling en escalatiepaden. Zie PvE BKO-04 en Bijlage 12, DAP, paragraaf 12.3.
463.	20	13	Kan de KB bevestigen dat Opdrachtnemer binnen de 17x7-dienstverlening rechtstreeks alerts ontvangt en deze binnen de mandaatmatrix zelfstandig opvolgt?	Wat wordt hier bedoeld met 'rechtstreeks'? U dient deze vraag te specificeren voor Nota van Inlichtingen 3.
464.	p. 21	§15	In welke staat bevindt zich de bestaande documentatie (architectuurdiagrammen, runbooks, ADR's, configuratiedocumenten, laC-repositories) van de huidige	De bestaande documentatie, repositories, monitoring en runbooks worden tijdens de implementatieperiode

			leverancier? Welke documentatie wordt bij overdracht beschikbaar gesteld, en is er een actuele architecture decision record (ADR)-log aanwezig?	geïnterviewd en op actualiteit, volledigheid en bruikbaarheid beoordeeld. Zie PvE TRANS-01 tot en met TRANS-06 en Bijlage 12, DAP, hoofdstukken 15 en 17.
465.	22	16	Welke governance-mechanismen zijn leidend bij conflicten tussen Azure-native controls (bijv. policies) en operationele uitzonderingen vanuit het DevOps team?	Bij conflicten tussen Azure-native controls en operationele uitzonderingen zijn de door de KB vastgestelde security-, architectuur- en compliancekaders leidend. Afwijkingen worden geregistreerd, voorzien van risicoanalyse en alleen door de bevoegde KB-rol geaccepteerd. Tijdelijke uitzonderingen krijgen een eigenaar, einddatum en herstelactie. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1, en Bijlage 12, DAP, paragrafen 11.1, 11.5 en 16.
466.	22	16.1	Kan Opdrachtgever bevestigen of ISO 27017 een harde contractuele eis is, of dat een gelijkwaardig auditrapport of aantoonbaar gelijkwaardig beheersingskader wordt geaccepteerd indien Opdrachtnemer beschikt over ISO 27001 maar niet over een afzonderlijke ISO 27017-certificering?	Zie antwoord op vraag 108.
467.	22	16.1	Kan Opdrachtgever verduidelijken of deze eis betekent dat alle medewerkers met toegang tot kritieke omgevingen fysiek werkzaam moeten zijn vanuit Nederland, of dat werken vanuit een EER-land is toegestaan mits zij contractueel onder Nederlands recht en de voorwaarden van Opdrachtnemer vallen?	Ja.
468.	23	17	Kan Opdrachtgever aangeven welke maximale implementatieperiode wordt voorzien en welke objectieve acceptatiecriteria worden gehanteerd om te bepalen dat overgang naar reguliere dienstverlening kan plaatsvinden?	Dit wordt na definitieve gunning vastgesteld.
469.	23	17 Implementatieperiode en acceptatie	Welke medewerking levert de huidige leverancier tijdens de transitie en wat is de actuele kwaliteit van documentatie, runbooks, repositories en monitoring?	Zie antwoord op vraag 42
470.	26-27	19.1	Kunt u aangeven of de vele [invullen]-velden in de concept-DAP (o.a. in de contactmatrix en rol-/escalatietabellen) uitsluitend als na gunning in te vullen operationele template gelden, of dat inschrijvers hier in hun inschrijving al inhoudelijk op moeten anticiperen?	De invulvelden zijn operationele templatevelden die na definitieve gunning tijdens de implementatieperiode gezamenlijk worden ingevuld. Inschrijvers moeten in hun inschrijving wel beschrijven hoe zij de rollen, processen, escalaties, mandaten en contactstructuur zullen inrichten en

				eventuele afwijkingen expliciet opnemen in de compliancematrix. Zie Bijlage 12, DAP, titelblad en hoofdstukken 17 tot en met 19.
471.		(algemene verwijzing naar "sprint- of releasecycli")	Wat is de verwachte sprintlengte en werkwijze (Scrum, Kanban, of anders) binnen het geïntegreerde cloudplatformteam?	De huidige stukken schrijven geen vaste sprintlengte of exclusieve methodiek voor. De werkwijze wordt bij de start van de samenwerking afgestemd en kan Scrum, Kanban of een hybride vorm zijn, mits de gezamenlijke backlog, transparante prioritering, agile ceremonies, registratie en overdraagbaarheid zijn geborgd. Zie Bijlage 11, SLA, paragraaf 1.5.1, en Bijlage 12, DAP, hoofdstuk 11.
Bijlage 13 Concept Exit procedure				
472.		Algemeen	Welke specifieke redenen kunnen ten grondslag liggen aan het starten van de exitfase? Het document beschrijft een framework, maar niet altijd concrete meetbare triggers.	De triggers voor activering zijn opgenomen in Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstuk 4. Deze lijst aan triggers is niet uitputtend.
473.		Algemeen	Kunt u aangeven wat de scope is van de exit; wat zijn de exacte onderdelen en activiteiten die daar onder vallen?	De volledige opsomming staat in Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 2.1 en 7.1 tot en met 7.4.
474.	DAP / Exit	Governance	Kunt u vóór inschrijving een concept-RACI en mandaatmatrix beschikbaar stellen, zodat duidelijk is welke verantwoordelijkheden, bevoegdheden, herstelacties, financiële grenzen, securitygrenzen en break-glass-bevoegdheden bij de KB respectievelijk Opdrachtnemer zijn belegd?	Zie hoofdstuk 2.3 en 12 van bijlage 12 DAP.
475.	p. 6	§2.1	De Exit-procedure noemt "tenant-, subscription-, management group- en resource groupstructuren" als overdrachtsobjecten. Zijn deze objecten momenteel volledig gedocumenteerd en bijgehouden in de door de KB aangewezen tooling, of is er sprake van documentatieschuld die de opvolgende opdrachtnemer zelf moet reconstrueren?	De bestaande documentatie en registraties worden tijdens de implementatieperiode geïnventariseerd en op volledigheid, actualiteit en bruikbaarheid beoordeeld. Opdrachtnemer hoeft objecten die al volledig en overdraagbaar in KB-tooling staan niet opnieuw te reconstrueren. Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 1.3, 1.4 en 2.1.
476.	6	2.1	Welke technische artefacten moeten overdraagbaar zijn (bijv. pipelines, IaC, policies)? Cruciaal voor uitvoerbaarheid exit	Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 2.1 en 7.1 tot en met 7.4.
477.	6-7	2.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in paragraaf 2.1 genoemde exitscope beperkt blijft tot informatie die:	Ja. De exitscope ziet op onderdelen die binnen de overeengekomen dienstverlening zijn ontstaan, beheerd of noodzakelijk zijn voor continuïteit en voortzetting daarvan.

			- Binnen de overeengekomen dienstverlening is ontstaan of beheerd; - Daadwerkelijk noodzakelijk is voor voortzetting van de dienstverlening; En onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt?	Opdrachtnemer hoeft geen buiten-scopeonderdelen over te nemen, maar verleent redelijke medewerking aan duiding of verwijzing wanneer een afhankelijkheid noodzakelijk is voor een werkbare overdracht. Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 2.1 en 2.2.
478.	7	2.1	Kan Opdrachtgever nader specificeren hoe wordt vastgesteld welke "overige informatie redelijkerwijs nodig is" voor voortzetting van de dienstverlening en bevestigen dat dit geen grond vormt voor uitbreiding van de overeengekomen dienstverlening of exit verplichtingen?	'Redelijkerwijs nodig' wordt bepaald aan de hand van de overeengekomen scope, continuïteit, beheerbaarheid, security, compliance, auditbaarheid en de mogelijkheid voor de KB of een opvolgende leverancier om de dienstverlening voort te zetten. Deze bepaling is geen zelfstandige grond voor scope-uitbreiding. Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope vereisen voorafgaande schriftelijke opdracht en, waar van toepassing, een aanvullende vergoeding. Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 2.1, 2.2 en 12.
479.	8	Uitgangspunten, punt 9	Kan Opdrachtgever aangeven welke omvang van kennisoverdracht, shadowing, co-working, begeleiding van een opvolgende leverancier en documentatieondersteuning wordt beschouwd als onderdeel van de reguliere dienstverlening?	Reguliere kennisoverdracht, actualisatie van documentatie, walkthroughs, redelijke shadowing en ondersteuning van een opvolgende leverancier voor zover nodig om de overeengekomen dienstverlening over te dragen, maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening. De concrete omvang wordt in het detail-exitplan afgestemd op de complexiteit, open risico's en kwaliteit van de beschikbare overdrachtsobjecten. Uitsluitend aantoonbare aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen scope kunnen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring afzonderlijk worden vergoed. Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 3, 6, 7 en 12.
480.	10	§5.2/5.3 Rollen en RACI	Hoeveel overdrachtssessies/workshops worden realistisch verwacht met de in het Exitplan genoemde KB-rollen (Exitregisseur, Servicemanager, Product Owner Cloudplatform, Cloud Platform Engineers, Architectuur, Security/CISO, Privacy Officer/FG, Contractmanager, Ketenleveranciers)?	Het Exit-plan schrijft geen vast aantal overdrachtssessies voor. Het aantal, de deelnemers en de vorm moet proportioneel zijn aan de scope, complexiteit, risico's en bestaande documentatie. Niet iedere genoemde KB-rol hoeft aan iedere sessie deel te nemen; betrokkenheid is afhankelijk van het onderwerp en de verantwoordelijkheid. Zie Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstukken 5 en 6.
481.	10	§6 Fasering van de exit	Wat is de verwachte doorlooptijd van de exit (voorbereidingsfase → overdrachtsfase → uitvoeringsfase/cut-over → nazorgfase) in weken/maanden?	De exit-procedure bevat vier fasen, maar geen vaste generieke doorlooptijd. De planning wordt bij activering in het detail-

				exitplan vastgesteld op basis van contracteinde, scope, complexiteit, risico's, beschikbaarheid van een opvolgende partij en continuïteitseisen. Opdrachtnemer moet gedurende de overeengekomen exitperiode medewerking en continuïteit leveren. Zie PvE TRANS-08 en Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstuk 6.
482.		§6-7 (Vorbereidings- en overdrachtsfase)	Wat is de huidige omvang en actualiteit van de technische documentatie en overdrachtsgereedheid van de bestaande omgeving? Dit is nodig voor een nauwkeurige raming van de eenmalige implementatiekosten (Prijzenblad, onderdeel A).	De huidige documentatie en overdrachtsgereedheid worden tijdens de implementatieperiode geïnventariseerd en via periodieke exit-readiness reviews bewaakt. Reeds bruikbare objecten worden geverifieerd; tekortkomingen worden als risico, restpunt of verbeteractie opgenomen. Zie PvE TRANS-01 tot en met TRANS-06 en Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 1.4 en 6.1.
483.	22	§12 Financiële bepalingen	§12 bepaalt dat exitondersteuning is inbegrepen in de dienstverlening, en dat een aanvullende vergoeding alleen verschuldigd is voor werkzaamheden buiten de overeengekomen scope na voorafgaande schriftelijke goedkeuring. Kan de KB, in aanvulling op onze vraag bij het Programma van Eisen (eis TRANS-10), aangeven welke criteria worden gehanteerd om te bepalen of exitwerkzaamheden 'voortvloeien uit de overeengekomen dienstverlening'?	Exitwerkzaamheden vloeien uit de overeengekomen dienstverlening voort wanneer zij betrekking hebben op de overdracht van de overeengekomen scope, de gedurende de looptijd opgebouwde kennis en documentatie, de Exit-inventaris en de in het Exit-plan benoemde overdrachtsobjecten. Aanvullend werk is alleen aan de orde wanneer de KB schriftelijk werkzaamheden opdraagt die aantoonbaar buiten deze scope of buiten de contractduur vallen. Bij verschil van inzicht geldt de wijzigings- en escalatieprocedure uit de Overeenkomst en DAP. Zie PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10 en Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstuk 12.
484.	17-18	9.2, punt 13	Kan de KB inzicht geven in het aantal meldingen, escalaties en daadwerkelijke inzetten buiten kantooruren over de afgelopen twaalf maanden, inclusief de gemiddelde inzetduur?	Zie antwoord vraag 27.
485.	18	9.4	Kan Opdrachtgever aangeven onder welke omstandigheden een walkthrough verplicht wordt gesteld en welke inspanning daarbij van Opdrachtnemer wordt verwacht?	Een walkthrough kan onder andere worden verlangd bij kritieke of complexe overdrachtsobjecten, onvoldoende documentatie, materiële wijzigingen, open risico's, een P1/major-incidentscenario of wanneer de KB redelijkerwijs moet vaststellen dat een opvolgende partij de dienstverlening kan voortzetten. De omvang wordt beperkt tot wat nodig is voor

				verificatie en overdracht en wordt in het detail-exitplan vastgelegd. Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragrafen 1.4, 6.2 en 9.4.
486.	19	10.1	Naar oordeel van Inschrijver zijn de acceptatiecriteria breed / niet objectief geformuleerd. Kan Opdrachtgever de acceptatiecriteria objectiveren en aangeven op basis van welke toetsbare criteria wordt vastgesteld dat overdrachtsobjecten als volledig, bruikbaar, herleidbaar, controleerbaar en technisch herbruikbaar worden beschouwd?	Zie Bijlage 13, Exit-plan, paragraaf 10.1 en bijlage 13.3.
487.	14	17.3	Welke minimale eisen gelden voor overdracht van kennis, documentatie en configuraties? Onvoldoende specificatie kan leiden tot discussies bij contracteinde.	Zie Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstukken 7, 9 en 10.
488.	21-22	§12 Financiële bepalingen	Kan de KB bevestigen dat reguliere exitactiviteiten binnen de overeengekomen inzet en tarieven moeten worden uitgevoerd? Kan de KB tevens aangeven hoe aanvullende inzet, bijvoorbeeld van een exitmanager of specialistische capaciteit, wordt vergoed wanneer deze buiten de reguliere scope valt?	Ja. Reguliere exitactiviteiten die voortvloeien uit de overeengekomen dienstverlening worden binnen de overeengekomen inzet en tarieven uitgevoerd. Aanvullende specialistische inzet of werkzaamheden buiten de contractuele scope of contractduur worden alleen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring vergoed volgens de overeengekomen tarieven. Zie PvE TRANS-07 tot en met TRANS-10 en Bijlage 13, Exit-plan, hoofdstuk 12.
Overige bijlagen 7,8,9				
489.	Diverse	Tooling	Kunt u aangeven welke tooling de KB verplicht voorschrijft voor incidenten, changes, requests, documentatie, repositories, monitoring, logging en rapportages, en bevestigen of technische integraties met de tooling van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld ServiceNow) zijn toegestaan voor notificatie, escalatie, synchronisatie en rapportage? Indien ja, welke technische en beveiligingsvoorwaarden gelden hiervoor?	Zie antwoord op vraag 27.

Bijlage:

1. Verslag marktconsultatie
2. Geheimhoudingsverklaring (deze dient Geïnteresseerde in te vullen, te ondertekenen en in te dienen via de **Berichtenmodule in TenderNed**. Na ondertekening wordt de informatie inzake de huidige cloudoplossing gedeeld).
3. Aangepast Prijzenblad bij NVI 2

Einde Nota van Inlichtingen 2