

Nota van Inlichtingen 3

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 antwoorden op de vragen uit de NVI 2. Er zijn door 7 Geïnteresseerden aanvullende vragen gesteld

Nb. De in NVI 2 genoemde **3a Raamovereenkomst** in de header is niet juist. Dit is zoals in de stukken vermeld **3A Overeenkomst**

Nummer	Pagina	Paragraaf	Vraag:	Antwoord
Beschrijvend document				
1.		Planning	Er is bij leverancier onduidelijkheid ontstaan over de Inschrijfdatum. In onze interne planning zien we een datum van 28 augustus, maar kunnen dat niet terugvinden in de stukken. Daar wordt 18 augustus vermeld. Wat is de Inschrijfdatum 18 of 28 augustus? Indien 18 bent u bereid deze te verruimen naar 28 augustus?	De deadline voor Inschrijver is, zoals in het Beschrijven document en op TenderNed is opgenomen: 18 augustus 2026, 1200 uur In de 2e Nota van Inlichtingen is reeds aangegeven dat de KB de planning van de aanbestedingsprocedure niet kan aanpassen.
2.	Antwoorden 5, 6 en 36		Kunt u bevestigen dat de resultaatsverplichting voor de structurele inzet uitsluitend betrekking heeft op de beschikbaarheid van de overeengekomen capaciteit en het voldoen aan het functieprofiel, en niet op het realiseren van een vooraf bepaalde hoeveelheid backlog-items, changes, verbeteringen of andere resultaten waarop de KB de prioritering en inhoudelijke sturing bepaalt?	Aan de structurele inzet is geen vooraf bepaalde hoeveelheid backlog-items, changes of verbeteringen als individuele resultaatsnorm verbonden. Opdrachtnemer is wel resultaatverantwoordelijk voor het leveren, beschikbaar houden en tijdig vervangen van een teamlid dat voldoet aan het overeengekomen functieprofiel en de inzetafspraken. De inhoudelijke bijdrage aan de backlog is een inspanningsverplichting; de KB bepaalt de prioritering en inhoudelijke sturing. Zie Bijlage 11,

				concept-SLA, paragraaf 1.5.2, en de antwoorden op de vragen 14 en 36 van Nota van Inlichtingen 2. De concrete stuurindicatoren en meetmethoden worden tijdens de implementatieperiode gezamenlijk in de SLA en DAP uitgewerkt. Daarbij kan onder meer 360-graden feedback worden afgesproken. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 3.4, en Bijlage 12, concept-DAP, hoofdstuk 14.
3.	Antwoorden 5 en 19		De KB vraagt minimaal 1 FTE en staat invulling door maximaal twee personen toe. Kunt u bevestigen hoeveel productieve inzet jaarlijks daadwerkelijk moet worden geleverd en hoe verlof, ziekte, opleidingen, feestdagen, teamoverleggen, kennisoverdracht en vervanging binnen de in het prijzenblad opgenomen 2.080 uur worden behandeld	De KB verwacht jaarlijks 2.080 uur functiecapaciteit. Opdrachtnemer bepaalt zelf hoe ziekte, verlof, opleiding en vervanging worden opgevangen; deze verminderen de overeengekomen capaciteit niet. Team overleggen, kennisoverdracht en andere werkzaamheden die behoren tot de functie binnen het geïntegreerde cloudplatformteam vallen wel binnen de 2.080 uur. Werkzaamheden die niet tot deze functie behoren, vallen daar niet zonder nadere afspraak onder. Zie Bijlage 5A, Prijzenblad, onderdeel B, en de antwoorden op de vragen 19, 330, 373, 378 en 380 van Nota van Inlichtingen 2.
4.	Antwoorden 6 en 10		De buiten-kantoor tijden ondersteuning wordt volledig door Opdrachtnemer georganiseerd, terwijl deze operationeel onderdeel blijft van het geïntegreerde teammodel. Kunt u bevestigen dat deze dienstverlening door een gedeelde pool van gekwalificeerde medewerkers mag worden geleverd en dat niet wordt verlangd dat de structurele Cloud Platform Engineer zelf onderdeel uitmaakt van iedere consignatie- of achtervangsdienst?	Ja. De buiten-kantoor tijden ondersteuning mag door een gedeelde pool van gekwalificeerde medewerkers worden geleverd. De voorkeur van de KB is dat de structurele Cloud Platform Engineer deel uitmaakt van deze pool, maar dit is geen verplichting. De structurele Cloud Platform Engineer hoeft niet aan iedere consignatie- of achtervangsdienst deel te nemen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor voldoende bezetting, actuele KB-specifieke kennis en het behalen van de

				servicelevels. Zie Bijlage 12, concept-DAP, paragrafen 5.2 en 12.3, PvE-eis BKO-04 en de antwoorden op de vragen 10 en 200 van Nota van Inlichtingen 2.
5.	Antwoorden 12 en 91		De jaarlijkse waarde van € 750.000 is uitsluitend indicatief en vormt geen plafond of afnamegarantie. Kunt u aangeven welke onderdelen van de dienstverlening de KB minimaal verwacht af te nemen en welke onderdelen uitsluitend als fictief evaluatievolume of optionele afname in het prijzenblad zijn opgenomen?	Correct, het is indicatief. De uren die opgenomen zijn onder de kop C Uurtarieven aanvullende werkzaamheden / advies zijn optioneel qua afname. De rest onder A en B wordt afgenomen.
6.	8-12	2.2 en 2.3	In Nvl 2 antwoord op vraag 14 en vraag 25 geeft de KB aan dat de concept-SLA, KPI's, definities, meetmethoden, normen en rapportageafspraken gedurende de aanbestedingsfase als referentiekader gelden en dat de definitieve uitwerking uiterlijk bij contractondertekening wordt vastgesteld. Daarnaast bepaalt PvE-eis SM-01 dat de definitieve SLA uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst wordt vastgesteld. Kan de KB bevestigen dat deze definitieve uitwerking niet zal leiden tot aanvullende verplichtingen, aanvullende KPI's, strengere prestatienormen, zwaardere service credits of andere materiële verzwaringen ten opzichte van hetgeen redelijkerwijs uit de huidige aanbestedingsdocumenten, Nvl's en concept-SLA kan worden afgeleid?	De definitieve SLA wordt na definitieve gunning gezamenlijk afgestemd en uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld. De operationele uitwerking in de DAP vindt plaats tijdens de implementatieperiode. Zie PvE-eisen SM-01 en SM-02 en Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 1.1, 3.3 en 3.4. De uitwerking blijft binnen het gepubliceerde referentiekader en de geaccepteerde Inschrijving en leidt niet tot een materiële verzwarende van de verplichtingen van Opdrachtnemer. Zie PvE-eis SM-04 en de antwoorden op de vragen 91 en 251 van Nota van Inlichtingen 2.
7.	8-12	2.2, 2.3	De opdracht omvat onder meer landing zones, platformautomatisering, Infrastructure as Code, cloud-native ondersteuning, innovatie, doorontwikkeling en migratiegereedheid. Tegelijkertijd geeft de KB in Nvl 2 antwoord op vraag 28 aan dat de scope niet onbeperkt kan worden uitgebreid.	Nadere verduidelijking op antwoord op vraag 28: De opsomming in paragraaf 2.3 is niet uitputtend en omvat werkzaamheden van zowel het geïntegreerde cloudplatformteam als de buiten-kantoortijdenondersteuning. Opdrachtnemer stelt gedurende kantoortijden structureel minimaal 1 FTE beschikbaar die als

			Kan de KB nader afbakenen welke werkzaamheden worden beschouwd als reguliere dienstverlening binnen de vaste vergoeding en welke werkzaamheden kwalificeren als projectmatige werkzaamheden (zoals omvangrijke herontwerpen, migraties, nieuwe platformfunctionaliteit, nieuwe landing zone-architecturen of grootschalige implementaties) die uitsluitend via aanvullende opdrachtverstrekking kunnen plaatsvinden?	volwaardig lid van het geïntegreerde cloudplatformteam deelneemt en de binnen het team geplande werkzaamheden uitvoert, ongeacht de aard daarvan. De aard van de werkzaamheid maakt deze niet automatisch projectmatig. Werkzaamheden waarvoor aanvullende (specialistische) inzet of een afzonderlijke deliverable nodig is, kunnen afzonderlijk door de KB worden opgedragen en vergoed volgens Bijlage 5A, Prijzenblad, onderdeel C. Er geldt hiervoor geen vaste lijst. De buiten-kantoortijdenondersteuning omvat monitoring, incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat, noodzakelijke emergency changes, escalatie en overdracht. Regulier backlogwerk, structurele doorontwikkeling, migraties en projectwerk vallen daar niet onder. Zie PvE-eisen BKO-01 en SCO-01 tot en met SCO-03, Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 2.2, en het antwoord op vraag 28 van Nota van Inlichtingen 2.
8.	9-11	2.3	Uit Nvl 2 blijkt dat reguliere exit-ondersteuning onderdeel is van de dienstverlening. Tegelijkertijd bevatten de aanbestedingsstukken diverse verplichtingen rondom Exit-plan, Exit-inventaris en kennisoverdracht. Kan de KB nader specificeren welke concrete exit-activiteiten geacht worden onderdeel te zijn van de reguliere dienstverlening en welke activiteiten kwalificeren als additionele werkzaamheden buiten scope waarvoor afzonderlijke opdrachtverlening en vergoeding noodzakelijk zijn?	Welke concrete exitwerkzaamheden nodig zijn, wordt bij een daadwerkelijke exit afgestemd, omdat dit vooraf niet volledig kan worden voorzien. Tot de reguliere exitondersteuning behoren daarbij onder meer het actueel en overdraagbaar houden van documentatie, runbooks en de Exit-inventaris, het opstellen en actualiseren van het Exit-plan, kennisoverdracht en de technische en operationele overdracht aan de KB of een opvolgende leverancier. Deze werkzaamheden maken deel uit van de dienstverlening en worden niet afzonderlijk

				in rekening gebracht. Voor aanvullende specialistische inzet gelden, indien van toepassing, de daarvoor overeengekomen voorwaarden. Zie PvE-eis TRANS-10 en Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 6.1 tot en met 6.3.
9.	10-11	2.3.2	De Opdracht omvat onder meer het aanmaken, wijzigen en verwijderen van applicatie landing zones en biedt ruimte voor verdere platformontwikkeling. Ook geeft de KB in Nvl 2 antwoord op vraag 28 aan dat de scope niet onbeperkt kan worden uitgebreid. Kan de KB een indicatie geven van de verwachte ontwikkeling van het aantal landing zones, subscriptions en workload teams gedurende de looptijd van de Overeenkomst? Kan de KB daarnaast bevestigen dat substantiële uitbreiding van de platformomvang uitsluitend via de overeengekomen wijzigingsprocedure kan plaatsvinden?	Neen. De KB kan geen exacte prognose geven van de ontwikkeling van het aantal landing zones, subscriptions en workloadteams. Zie antwoord op 7. Onderdeel van de scope is dat Opdrachtnemer gedurende kantoortijden structureel minimaal 1 FTE beschikbaar stelt die als volwaardig lid van het geïntegreerde cloudplatformteam deelneemt en de binnen het team geplande werkzaamheden uitvoert, ongeacht de aard, het aantal landingzones, subscriptions of workloads. De werkzaamheden worden binnen het geïntegreerde cloudplatformteam gezamenlijk geprioriteerd en uitgevoerd, waarbij de KB de regie voert op prioritering, roadmap, architectuur, governance en besluitvorming. Zie het antwoord op de vragen 5 en 6 van Nota van Inlichtingen 2.
10.	Antwoorden 14, 26 en 81		De KB verwacht proactieve advisering, innovatie en continue verbetering, maar definieert geen vooraf vastgestelde deliverables. Kunt u bevestigen dat analyse, advisering en het opvoeren van verbetervoorstellen binnen de reguliere inzet vallen, maar dat de daadwerkelijke uitvoering van omvangrijke verbeteringen, migraties of innovatie-initiatieven uitsluitend ten laste van de gezamenlijke backlog of aanvullende specialistische inzet wordt gebracht?	Het signaleren en analyseren van risico's en verbetermogelijkheden en het doen en registreren van concrete verbetervoorstellen behoren tot de reguliere inzet. Hiervoor geldt geen vooraf vastgesteld minimumaantal of vooraf bepaalde innovatie-deliverables. De KB beslist over de acceptatie, prioritering en uitvoering van voorstellen. Zie ook antwoord op vraag 9. Voor aanvullende specialistische inzet kan de KB afzonderlijk concrete deliverables opdragen. Deze

				gelden als resultaatsverplichting wanneer zij uitdrukkelijk in de opdracht zijn vastgelegd. Zie PvE-eisen GOV-03, GOV-05, PER-08 en PER-09, Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 1.5.2 en 5.3, en de antwoorden op de vragen 14, 26 en 81 van Nota van Inlichtingen 2.
11.	Antwoorden 14, 36 en 70		De definitieve KPI's, normen, meetmethoden en SLA-afspraken worden pas na gunning vastgesteld. Kunt u bevestigen dat daarbij geen nieuwe KPI, servicelevel of resultaatsverplichting kan worden toegevoegd die materieel zwaarder is dan het referentiekader waarop Inschrijvers hun prijs en oplossing hebben gebaseerd, tenzij hierover tevens een contractuele en financiële aanpassing wordt overeengekomen?	De definitieve KPI's, definities, meetmethoden, normen en rapportageafspraken worden na definitieve gunning gezamenlijk afgestemd en uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgelegd in de definitieve SLA. De operationele uitwerking vindt tijdens de implementatieperiode plaats in de DAP. Deze uitwerking blijft binnen het gepubliceerde referentiekader en leidt niet tot een materiële verzwaring van de verplichtingen. Zie PvE-eisen SM-01, SM-02 en SM-04, Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 3.3 en 3.4, en de antwoorden op de vragen 91 en 251 van Nota van Inlichtingen 2.
12.	Antwoorden 16, 18 en 27		De KB verstrekt na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring aanvullende informatie over de huidige Azure-omgeving, tooling, volumes, incidenten en ontwikkelagenda. Kunt u bevestigen dat deze informatie integraal onderdeel vormt van de Aanbestedingsstukken en dat Inschrijvers deze informatie als bindende uitgangssituatie mogen gebruiken voor hun prijsstelling, capaciteitsmodel en beantwoording van de gunningscriteria	Ja, het zijn bindende uitgangpunten.
13.	Antwoord 19		Indien de structurele capaciteit door twee personen wordt ingevuld, moeten beide medewerkers dan zelfstandig aan alle eisen uit Bijlage 1A voldoen, waaronder senioriteit, certificeringen, Nederlandse taalvaardigheid en fysieke	Ja, beide personen moeten hieraan voldoen en neen, deze kennis en competenties mogen niet worden verdeeld.

			aanwezigheid? Of mogen kennis en competenties aantoonbaar over beide medewerkers worden verdeeld?	
14.	Nvl 2, vraag 27	2.3 / 2.5	In antwoord op vraag 27 heeft u aangegeven dat een integraal overzicht van de omvang en samenstelling van het Azure-platform wordt verstrekt na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring, waarbij u verwijst naar een bijlage bij Nvl 2. Kunt u bevestigen: (a) op welke wijze en op welk adres de geheimhoudingsverklaring dient te worden ingediend; (b) binnen welke termijn na ontvangst het integrale overzicht wordt verstrekt; en (c) dat dit overzicht tijdig vóór 18 augustus 2026 beschikbaar is, zodat alle Inschrijvers de buiten-kantoor tijden ondersteuning op gelijke basis kunnen calculeren?	De geheimhoudingsverklaring is op TenderNed gepubliceerd. Zoals aangegeven in de NVI 2 krijgt gegadigde na het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaring de gevraagde info dezelfde dag of de ochtend erop volgend toegestuurd. De geheimhoudingsverklaring dient, zoals aangegeven, via de berichten module in TenderNed te worden ingediend. Na indienen ontvangt gegadigde de informatie/overzicht via de berichtenmodule gelijk dezelfde dag. Het overzicht bevat de bij de KB beschikbare gegevens over de Azure-omgeving, tooling, operationele volumes, incidenten en ontwikkelagenda. De gegevens vormen geen garantie voor toekomstige volumes of een ongewijzigde situatie. Zie antwoord op vraag 9, het antwoord op vraag 27 van Nota van Inlichtingen 2. Het na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring verstrekte overzicht maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken en geldt, met inachtneming van de bij de gegevens behorende peildatum ten tijde van publicatie van NVI 2.
15.	Antwoord 27		Kunt u bevestigen dat het na ondertekening verstrekte overzicht ten minste de actuele aantallen tenants, management groups, subscriptions, landing zones, workloads, platformdiensten,	Zie antwoord vraag 12 en 14.

			repositories, pipelines, monitoringregels, alerts, incidenten en betrokken teams bevat? Kunt u tevens aangeven welke peildatum voor deze gegevens geldt?	
16.	Antwoorden 27, 42 en 67		De KB geeft aan dat de huidige dienstverlening niet representatief is voor de nieuwe opdracht, terwijl de huidige omgeving, technische schuld en overdrachtsobjecten wel bepalend zijn voor de benodigde inspanning. Kunt u daarom expliciet aangeven welke bestaande achterstanden, technische schuld, incomplete documentatie, handmatige configuraties of herstelwerkzaamheden bij aanvang door de nieuwe Opdrachtnemer binnen de geoffreerde dienstverlening moeten worden opgelost?	De benodigde inzet kan niet worden bepaald op basis van een vooraf vastgestelde hoeveelheid technische schuld of achterstallig werk. De inzet van de Opdrachtnemer gedurende kantooruren betreft het leveren van capaciteit en expertise binnen het geïntegreerde Cloud Platform Team. Zie ook antwoorden 7 en 9 .
17.	Nvl 2, vraag 27 en 68	2.3.2	In antwoord op vraag 68 (historische aantallen incidenten buiten kantooruren per prioriteitsklasse over 24 maanden) verwijst u naar het antwoord op vraag 27. Kunt u bevestigen dat het na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring te verstrekken overzicht mede omvat: het aantal alerts en meldingen buiten kantooruren per maand, het aantal P1- en P2-incidenten buiten kantooruren per jaar uitgesplitst naar doordeweeks, weekend en feestdag, en het aantal emergency changes per jaar? Deze gegevens zijn bepalend voor de all-in maandprijs voor de 17x7 dienstverlening.	Zie antwoord vraag 12 en 14 .
18.	Antwoorden 27, 55, 62, 68 en 69		Kunt u op basis van de vertrouwelijk verstrekte informatie bevestigen welk historisch volume als calculatiegrondslag moet worden gebruikt voor de 17x7-dienstverlening, waaronder het aantal alerts, P1- en P2-incidenten, security-escalaties, emergency changes, daadwerkelijke interventies en gemiddelde behandeltijd per maand?	De KB wijst geen historisch volume aan als gegarandeerde calculatiegrondslag. Na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring verstrekt de KB de beschikbare en herleidbare historische gegevens over de dienstverlening buiten kantooruren, met vermelding van de periode of peildatum. Inschrijver gebruikt deze gegevens indicatief, naast de gepubliceerde scope, servicevensters, activiteiten, mandaten en

				servicelevels. De KB reconstrueert geen gegevens die niet uit de bronregistraties kunnen worden afgeleid.
19.	Antwoorden 28 en 91		De KB geeft aan dat de scope niet eenzijdig en onbeperkt kan worden uitgebreid en dat wijzigingen via een addendum en de herzieningsclausule verlopen. Kunt u bevestigen dat iedere materiële uitbreiding van aantallen beheerobjecten, workloads, tenants, subscriptions, platformdiensten of servicevensters eerst wordt voorzien van een impactanalyse en een evenredige aanpassing van capaciteit, prijs en SLA-verplichtingen?	Zie antwoorden 7 en 9 . Een wijziging van de contractuele scope, servicevensters of overeengekomen dienstverlening wordt vooraf op impact beoordeeld en via de toepasselijke wijzigingsprocedure behandeld. De gevolgen voor werkzaamheden, capaciteit, planning, servicelevels en vergoeding worden uitsluitend aangepast en schriftelijk vastgelegd voor zover de concrete impact daartoe aanleiding geeft. Zie PvE-eisen SCO-02 en SCO-03.
20.	Antwoorden 46, 73, 83, 84 en 85		Kunt u een verantwoordelijkheden- en escalatiematrix verstrekken voor Azure-platformbeheer, SIEM/SOC, netwerk, applicaties, identity, on-premises infrastructuur en Microsoft-support, waarin per partij minimaal monitoring, incidentanalyse, coördinatie, containment, herstel, communicatie en probleembeheer zijn toegewezen?	Neen. De KB verstrekt vóór inschrijving geen afzonderlijke volledig ingevulde verantwoordelijkheden- en escalatiematrix. De hoofdverdeling volgt uit het Programma van Eisen, de SLA, de DAP en Nota's van Inlichtingen. De definitieve RACI, contactmatrix en escalatiematrix worden tijdens de implementatieperiode uitgewerkt en vóór de start van de reguliere dienstverlening vastgesteld. Zie PvE-eisen GOV-02 en SM-02 en Bijlage 12, concept-DAP, paragrafen 2.1, 2.2 en 5.3 en hoofdstukken 12 en 19.
21.	Antwoorden 57, 60 en 71		Kunt u aangeven welke licenties, accounts, privileged access, werkplekken, API-toegang, koppelingen en technische voorzieningen de KB beschikbaar stelt voor TOPdesk, Uptrends, Azure Monitor, Grafana, repositories en CI/CD, en welke licentie-	De KB wijst de te gebruiken tooling aan en stelt de benodigde accounts, API-toegang, koppelingen en toegangsrechten beschikbaar, waaronder waar nodig en na goedkeuring privileged access. De huidige voorzieningen zijn TOPdesk, Uptrends,

			, implementatie- en beheerkosten Opdrachtnemer in zijn prijs moet opnemen?	Azure Monitor, Azure Managed Grafana en de repositories en CI/CD-voorzieningen van de KB. Zie PvE-eis OPS-04, Bijlage 12, concept-DAP, paragrafen 4.1 en hoofdstuk 10, en het antwoord op vraag 71 van Nota van Inlichtingen 2. Inschrijver neemt de kosten van eigen werkplekken en apparatuur, aanvullende eigen tooling, de secrets-managementoplossing uit PvE-eis OPS-05 en de eigen implementatie- en beheerwerkzaamheden in de prijs op. Aanvullende eigen tooling vereist voorafgaande schriftelijke goedkeuring.
22.	Antwoorden 69 en 71`		De KB omschrijft de buiten-kantoor tijden ondersteuning als een combinatie van bereikbaarheid en actieve opvolging en noemt TOPdesk, Uptrends, Azure Monitor en Azure Managed Grafana. Kunt u exact aangeven welke monitoringbronnen, platformcomponenten, alerts en eventcategorieën actief binnen 06:00–23:00 uur moeten worden beoordeeld en welke meldingen uitsluitend tot notificatie of escalatie leiden?	Neen. Niet iedere technische melding hoeft buiten kantooruren actief te worden opgevolgd. De verplichting geldt voor de overeengekomen monitoringalerts binnen scope, P1- en P2-incidenten binnen scope en security-issues die actieve analyse, mitigatie, containment, patching of een emergency change vereisen. P3- en P4-incidenten worden buiten kantooruren alleen opgevolgd wanneer de activiteitenmatrix dit voorschrijft of de KB deze expliciet escaleert. De definitieve alertset en opvolgingsafspraken worden tijdens de implementatieperiode vastgelegd. Zie PvE-eisen BKO-01, SC-04 en SC-05 en Bijlage 12, concept-DAP, paragraaf 5.3 en hoofdstukken 13 en 16.
23.	Antwoord 70		De KB geeft aan dat de in de concept-SLA opgenomen respons- en hersteltermijnen in de praktijk maximaal 25% hoger of lager kunnen worden vastgesteld. Ten opzichte van welke concrete termijnen wordt deze bandbreedte berekend en kan de KB	Neen. De in het eerdere antwoord genoemde bandbreedte van maximaal 25% ziet uitsluitend op de kwantitatieve tijden die Inschrijver in het SLA-voorstel aanbiedt. De bandbreedte wordt berekend

			bevestigen dat een verzwaring binnen deze bandbreedte niet zonder evenredige aanpassing van prijs, bezetting en dienstverlening wordt doorgevoerd?	ten opzichte van de referentiewaarden uit Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 3.3. Voor waarden als 'in overleg' en 'bij statuswijziging' geldt geen procentuele bandbreedte. De 25%-bandbreedte is uitsluitend een beoordelingsmarge voor het SLA-voorstel en geldt op geen enkel moment als toegestane overschrijdingsmarge van de overeengekomen SLA-tijden. Zie het antwoord op vraag 70 van Nota van Inlichtingen 2 en het Beschrijvend Document, paragraaf 5.2.3, Gunningscriterium G1.3.
24.	Antwoord 72		De inhoud van de mandaatmatrix wordt pas na gunning afgestemd. Kunt u vóór inschrijving minimaal bevestigen welke categorieën herstelacties Opdrachtnemer zelfstandig moet kunnen uitvoeren, welke acties altijd voorafgaande toestemming van de KB vereisen en hoe de SLA-tijdmeting wordt behandeld zolang Opdrachtnemer wacht op een noodzakelijk besluit of mandaat van de KB?	Zie Bijlage 12, DAP, paragraaf 12.1 voor de categorieën herstelacties en de vereiste toestemming. Wachten op een noodzakelijk besluit of mandaat leidt niet tot een generieke automatische stop-the-clock. Een daardoor veroorzaakte overschrijding wordt niet aan Opdrachtnemer toegerekend indien Opdrachtnemer aantoont dat de voortgang uitsluitend en rechtstreeks hierdoor werd verhinderd en tijdig heeft geregistreerd en geëscaleerd. Zie tevens Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 1.5.2.
25.	Antwoorden 74, 75, 76, 78 en 79		Kunt u bevestigen dat SLA-tijden en eventuele sancties worden gecorrigeerd voor perioden waarin voortgang aantoonbaar wordt verhinderd door de KB, Microsoft, een applicatieleverancier, de SOC/SIEM-partij, een netwerkleverancier of een andere buiten-scopepartij, ongeacht of deze omstandigheid juridisch volledig aan de KB kan worden toegerekend?	Neen. Er geldt geen generieke automatische correctie of stop-the-clock voor afhankelijkheden van Microsoft, andere leveranciers of buiten-scopepartijen. Niet-nakoming wordt niet aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover deze aantoonbaar uitsluitend en rechtstreeks is veroorzaakt door een aan de KB toe te rekenen omstandigheid. Voor een door Microsoft gepubliceerde storing in de onderliggende Azure-

				infrastructuur geldt de specifieke uitzondering uit Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 3.4. Andere afhankelijkheden worden per incident beoordeeld op scope, mandaat, feiten en causaliteit. Zie tevens Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 1.5.2.
26.	Nvl 2, vraag 99	Hoofdstuk 4, kerncompetentie 1	In antwoord op vraag 99 stelt u als voorwaarde dat sprake was van "een geïntegreerd cloudplatformteam waarin medewerkers van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerkten volgens gedeelde processen, tooling en kwaliteitsnormen". Kunt u verduidelijken of hieraan is voldaan indien de samenwerking plaatsvond binnen de tooling en processen van de Opdrachtnemer in plaats van die van de referent, mits deze aantoonbaar gedeeld en gezamenlijk gebruikt werden, of dat u uitsluitend samenwerking binnen de tooling van de referent als kwalificerend beschouwt?	De KB wenst referenties die aansluiten bij de gewenste werkwijze zoals beschreven in het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen en de aanpassingen uit de NVI's hierop. Daarbij gaat het onder andere om gezamenlijke aansturing, een gedeelde backlog en het gebruik van een tooling (klanteigen) binnen een geïntegreerd cloudplatformteam. De KB begrijpt dat inschrijvers mogelijk geen referentie hebben waarin exact op deze wijze wordt samengewerkt. In dat geval dient Inschrijver duidelijk en concreet toe te lichten op welke punten en in welke mate, de referentiesituatie afwijkt van de door de KB gewenste situatie en waarom de opgedane ervaring desondanks relevant is voor deze Opdracht. Tevens dient inschrijver toe te lichten hoe deze afwijkingen binnen de dienstverlening aan de KB worden ondervangen en ingevuld conform het Programma van Eisen en de wijzigingen uit de NVI's hierop. De KB zal dan deze referent benaderen om de opgegeven data te verifiëren.
27.	Nvl 2, vraag 99, 100 en 101	Hoofdstuk 4, kerncompetenties	In antwoord op vraag 99 en 100 heeft u bevestigd dat ook een referentie bij een private organisatie wordt geaccepteerd. In antwoord op vraag 101 heeft u aangegeven dat de omvang van minimaal 150 medewerkers uit één enkele referentie moet	Met de omvang van de referent wordt de personele omvang van de referentieorganisatie als geheel bedoeld, dus niet de omvang van het cloudplatformteam, van het bij de

			blijken. Kunt u bevestigen dat met "omvang van uw referent" de personele omvang van de referentieorganisatie als geheel wordt bedoeld, en niet de omvang van het cloudplatformteam, het bij de referentieopdracht betrokken organisatieonderdeel of het aantal gebruikers van het platform?	referentieopdracht betrokken organisatieonderdeel of van het aantal gebruikers van het platform. Zoals bevestigd in het antwoord op vraag 101 moet die omvang blijken uit één enkele referentie; combineren van meerdere referenties om aan de 150 medewerkers te komen is niet toegestaan. De eerder gegeven verruiming naar een private organisatie, zoals bevestigd in de antwoorden op de vragen 99 en 100, blijft ongewijzigd van kracht.
28.	Nvl 2, vraag 105	Hoofdstuk 4, kerncompetentie 1	Het antwoord op vraag 105 verwijst voor de minimale inzet vanuit referent en leverancier in het geïntegreerde cloudplatformteam naar het beschrijvend document en het Programma van Eisen, zonder dit verder te concretiseren. Welke kenmerken zijn doorslaggevend om een dienstverleningsrelatie te kwalificeren als een geïntegreerd cloudplatformteam in de zin van kerncompetentie 1: is gezamenlijke aansturing met een gedeelde backlog vereist, of kwalificeert ook een beheerrelatie waarbij medewerkers van de leverancier structureel volgens afgestemde processen, tooling en kwaliteitsnormen samenwerken met medewerkers van de referent, zonder gezamenlijke aansturing of gedeelde backlog?	Zie antwoord vraag 26 .
29.	Nvl 2, vraag 121	5.2.3 / 7.1 en 7.2	De Compliancematrix biedt volgens het antwoord op vraag 121 uitdrukkelijk ruimte voor een afwijking of alternatief ten aanzien van Bijlage 11, 12 of 13, mits voorzien van toelichting, gevolgen en beheersmaatregelen. Paragraaf 7.1 en 7.2 van het Beschrijvend document merken een voorwaarde of voorbehoud bij Inschrijving echter aan als uitsluitingsgrond. Kan de KB verduidelijken waar de grens ligt tussen een in de Compliancematrix toegestane, gemotiveerde afwijking of alternatief enerzijds, en een voorwaarde of voorbehoud in de zin van paragraaf 7.1 en 7.2 anderzijds?	De compliance matrix is onderdeel van gunningscriterium G1.3 en wordt gezamenlijk met hetgeen in de vraag is gesteld beoordeeld (zie Beschrijvend document blz. 25). Het volledige antwoord op vraag G1.3 wordt beoordeeld. De wijze van beoordelen staat omschreven in de scoretabel 5.2.6, blz. 29. Een antwoord op een open vraag betreft geen voorwaarde of voorbehoud zoals bij 7.1 en 7.2 staan beschreven.

Bijlage 1. Programma van Eisen				
30.	p. 1, p. 3	GOV-02, SLA-02	In het antwoord op Nvl 2 vraag 6 geeft de KB aan dat de buiten-kantoortijden dienstverlening een resultaatverplichting betreft, terwijl volgens GOV-02 de definitieve RACI- en mandaatmatrix pas bij de start van de dienstverlening gezamenlijk worden vastgesteld. Kan de KB bevestigen dat Opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk kan worden gehouden voor het behalen van servicelevels, responstijden en hersteltijden voor zover de betreffende systemen, processen, afhankelijkheden en herstelacties binnen het overeengekomen mandaat en de directe beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer vallen?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overeengekomen servicelevels binnen scope en mandaat. Het ontbreken van mandaat voor een specifieke herstelactie schort de verplichtingen tot monitoring, registratie, communicatie, escalatie en mitigatie binnen mandaat niet op. Een overschrijding wordt alleen niet aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover deze aantoonbaar uitsluitend en rechtstreeks is veroorzaakt door een aan de KB toe te rekenen omstandigheid. De RACI en mandaatmatrix concretiseren de taakverdeling, maar wijzigen de contractuele scope en verplichtingen niet. Zie antwoord op vraag 74 Nvl2, 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 PvE-eisen GOV-02 en SM-04 en Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 1.5.2. en 3.4.
31.	p. 1	SCO 01-03	In SCO-03 is opgenomen dat de definitieve scope van de dienstverlening uiterlijk bij de start van de reguliere dienstverlening formeel wordt vastgesteld. Tevens geeft de KB in	Zie antwoorden op 7, 9 en 19.

			het antwoord op Nvl 2 vraag 28 aan dat wijzigingen uitsluitend via een formele wijzigingsprocedure kunnen plaatsvinden. Kan de KB bevestigen dat de definitieve scopevaststelling geen uitbreiding van de gevraagde dienstverlening mag bevatten ten opzichte van de aanbestedingsstukken en Nvl's en dat eventuele aanvullende werkzaamheden uitsluitend via de overeengekomen wijzigingsprocedure kunnen worden toegevoegd?	
32.	3	SC-04	SC-04 bevat concrete oplostermijnen voor kwetsbaarheden. Tegelijkertijd volgt uit de aanbestedingsstukken dat besluitvorming over architectuur, standaarden, risicoacceptatie en prioritering bij de KB ligt. Kan de KB bevestigen dat de in SC-04 opgenomen oplostermijnen uitsluitend gelden als: • Een technische oplossing of mitigerende maatregel beschikbaar is; • Uitvoering mogelijk is binnen het overeengekomen mandaat; en • De oplossing niet afhankelijk is van Microsoft, derden of nog benodigde besluitvorming door de KB? Indien dit niet het geval is, verzoekt inschrijver te bevestigen dat uitsluitend een inspanningsverplichting geldt.	Neen. Voor kwetsbaarheden die buiten kantooruren onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, gelden de termijnen uit SC-04 als resultaatsverplichting. De beschikbaarheid van een technische oplossing of mitigerende maatregel, het benodigde mandaat en afhankelijkheid van Microsoft, derden of KB-besluitvorming zijn geen voorafgaande voorwaarden en maken de verplichting niet tot een inspanningsverplichting. Een overschrijding wordt alleen niet aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover Opdrachtnemer aantoont dat tijdige nakoming uitsluitend en rechtstreeks onmogelijk was door een aan de KB toe te rekenen omstandigheid of een uitdrukkelijk overeengekomen meetuitzondering. De enkele afhankelijkheid van Microsoft of een derde is onvoldoende. Binnen kantooruren ligt de opvolging bij het geïntegreerde cloudplatformteam; bij een afgestemde overdracht naar de buiten-kantoor tijden ondersteuning loopt de oorspronkelijke termijn door. Zie PvE-eis SC-04, Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 1.5.2 en 3.4, en Bijlage 12, concept-DAP, paragrafen 5.3 en 6.3.

33.		6. Security en compliance-SC-10	U stelt enerzijds de eis aan de leverancier om de ISO 27017 en ISO 27018 controls gecertificeerd af te dekken voor haar eigen cloud-dienstverlening. Anderzijds stelt u dat het ontwerp en de implementatie van de Cloud-omgeving volledig door KB wordt bepaald en dat de leverancier zich hieraan dient te conformeren. In ons beeld wringt dat erg en biedt de certificering van de Leverancier daarom geen meerwaarde voor KB. Wij verzoeken u daarom om de eis voor ISO 27017 en ISO 27018 te laten vervallen.	Akkoord, de KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.
34.		6. Security en compliance-SC-10	De aanbestedingsstukken vermelden dat, indien geen ISO/IEC 27017-certificering aanwezig is, onafhankelijke, objectieve en actuele bewijsmiddelen dienen te worden overgelegd waaruit blijkt dat de organisatie voldoet aan de relevante beheersmaatregelen. Kunt u (KB) nader specificeren: * welke onderdelen/controls van ISO/IEC 27017 u hiermee beoogt afgedekt te zien; * welke vormen van bewijslast als passend worden beschouwd (bijvoorbeeld een ISAE 3402-, SOC 2 Type II-rapport, interne beleidsdocumentatie, onafhankelijke audits of een control matrix); * welk detailniveau van de aangeleverde documentatie wordt verwacht?	Zie antwoord vraag 33. De KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.
35.	Nvl 2, vraag 69	BKO-01 / OPS-02	In antwoord op vraag 69 heeft u aangegeven dat de buiten-kantoortijden ondersteuning een combinatie is van bereikbaarheid en actieve opvolging van alerts en meldingen, en "niet beperkt tot alleen telefonisch stand-by zijn". Kunt u verduidelijken of de KB hiermee verlangt dat gedurende het volledige venster van 06:00 tot 23:00 uur permanent een medewerker actief dienst heeft, dan wel dat een bereikbaarheidsdienst volstaat waarbij binnen de overeengekomen responstijd actief wordt opgevolgd zodra een alert of melding binnenkomt? Dit onderscheid bepaalt de	Nee. Permanente actieve bezetting gedurende het volledige servicevenster is niet vereist. Met in acht name van hetgeen dat beschreven is in het beschrijvend document paragraaf 2.3.2 over de 17x7 Dienstverlening. Opdrachtnemer mag de dienstverlening organiseren met een bereikbaarheids- en achtervangconstructie, mits de overeengekomen alerts en meldingen binnen scope actief en tijdig worden opgevolgd. Hieronder vallen ook incidentrespons, registratie, communicatie en

			benodigde bezetting en daarmee de all-in maandprijs in belangrijke mate.	statusupdates aan het Service Team en, waar nodig, overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam. De all-inprijs (deel B prijzenblad) omvat al deze werkzaamheden en dus niet uitsluitend de bereikbaarheid. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 2.2, Bijlage 12, DAP, paragrafen 5.2 en 5.3, en de antwoorden op de vragen 69, 128 en 388 van Nota van Inlichtingen 2.
36.	Nvl 2, vraag 188 en 108	SC-10	In antwoord op vraag 188 heeft u aangegeven dat een afzonderlijke ISO/IEC 27017- of 27018-certificering niet is vereist wanneer Inschrijver met onafhankelijke, objectieve en actuele bewijsmiddelen aantoont dat de onderliggende cloudsecurity- en privacymaatregelen volledig en gelijkwaardig zijn geborgd, en dat realisatie pas na gunning niet volstaat. Kunt u verduidelijken welke bewijsmiddelen u als onafhankelijk, objectief en actueel aanmerkt? Volstaat bijvoorbeeld een ISAE 3402 Type II-verklaring, een Third Party Memorandum, een rapportage van de certificerende instelling waarin de beheersmaatregelen uit ISO/IEC 27017 en 27018 zijn getoetst binnen de scope van het ISO 27001-certificaat, of een combinatie daarvan?	Zie antwoord vraag 33. De KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.
37.	Nvl 2 p. 26 & p. 46	antwoord op vraag 108 & 188 (zie onderstaande vraag in samenhang)	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 108, gelezen in samenhang met het antwoord op vraag 188, begrijpen wij dat het bewijs voor ISO/IEC 27017 na voorlopige gunning moet worden ingediend en dat hiervoor onafhankelijk, objectief en actueel gelijkwaardig bewijs kan worden geaccepteerd. Inschrijver bevindt zich momenteel in het certificeringstraject om ISO/IEC 27017 als onderdeel van de jaarlijkse hercertificering aan de bestaande ISO/IEC 27001-certificering toe te voegen. Kan de KB bevestigen dat, indien de formele afgifte van het vernieuwde certificaat op het moment van het overleggen van de bewijsstukken nog niet is afgerond, een door de onafhankelijke certificerende instelling afgegeven bridge letter als tijdelijk	Zie antwoord vraag 33. KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.

			gelijkwaardig bewijs kan worden geaccepteerd, mits hieruit blijkt dat de relevante ISO/IEC 27017-maatregelen reeds zijn geïmplementeerd en onafhankelijk zijn getoetst?	
38.	Nvl 2 p. 46	antwoord op vraag 188	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 188 in Nota van Inlichtingen 2, waarin de KB bevestigt dat voor ISO/IEC 27018 gelijkwaardig bewijs is toegestaan, verzoeken wij de KB om te verduidelijken welke samenstelling van bewijsstukken hiervoor kan volstaan. Kan de KB bevestigen dat een samenstel van een geldige ISO/IEC 27001-certificering waarvan de scope de aangeboden dienstverlening omvat, een onafhankelijk SOC 2 Type II-rapport inclusief de Privacy Criteria, aantoonbaar geïmplementeerde privacy-controls en relevante cloud-compliance documentatie als gelijkwaardig bewijs voor ISO/IEC 27018 kan worden geaccepteerd, mits door middel van een herleidbare control-mapping wordt aangetoond dat alle relevante privacy maatregelen voor persoonsgegevens in cloudomgevingen ten minste gelijkwaardig zijn geborgd?	Zie antwoord vraag 33. De KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.
39.	Nvl 2, vraag 188	SC-10	In antwoord op vraag 188 heeft u aangegeven dat het bewijs na voorlopige gunning wordt ingediend, maar tevens dat realisatie pas na gunning niet volstaat. Kunt u bevestigen dat de betreffende beheersmaatregelen aantoonbaar aanwezig moeten zijn op het moment van Inschrijving, en dat de vastlegging daarvan in een onafhankelijk bewijsmiddel na voorlopige gunning mag worden aangeleverd, ook indien dat bewijsmiddel na de datum van Inschrijving is opgesteld?	Zie antwoord vraag 33. De KB laat de eis Security en compliance voor ISO 27017 en ISO 27018 - SC-10 vervallen.
40.	Nvl 2, vraag 57, 435 en 436	GOV-01 / GOV-07	In antwoord op vraag 57 en 435 heeft u aangegeven dat aanvullende eigen tooling van Opdrachtnemer uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring mag worden gebruikt. In antwoord op vraag 436 heeft u aangegeven dat toepassing van bestaande beheerprocessen van Opdrachtnemer in beginsel niet is toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk goedgekeurd. Kunt u	Neen. De beoordeling gebeurt aan de hand van de criteria uit de antwoorden op de vragen 57, 435 en 436 uit de 2 ^e Nota van Inlichtingen: de overeengekomen KB-tooling en repositories blijven de leidende, volledige en controleerbare bron, er ontstaat geen afzonderlijke beheerlaag of

			bevestigen dat deze goedkeuring kan worden aangevraagd en verleend tijdens de implementatieperiode, dat de KB goedkeuring niet op onredelijke gronden onthoudt, en dat het onthouden van goedkeuring op onderdelen die Inschrijver in zijn Inschrijving heeft beschreven en geprijsd wordt behandeld als wijziging via de formele wijzigingsprocedure?	schaduwadministratie en de werkwijze sluit aantoonbaar aan op de voorgeschreven KB-processen, governance, securitykaders, auditbaarheid en overdraagbaarheid. Zo een verzoek moet vooraf kenbaar gemaakt worden en de KB beoordeelt een verzoek zorgvuldig en op deze gronden. De KB zal een verzoek niet afwijzen op basis van onredelijke gronden.
41.	Nvl 2, vraag 467	SC-09	In antwoord op vraag 467 heeft u bevestigd dat medewerkers met toegang tot kritieke omgevingen werkzaam mogen zijn vanuit een EER-land, mits zij contractueel onder Nederlands recht en de voorwaarden van Opdrachtnemer vallen. Kunt u bevestigen dat dit onverkort geldt voor de medewerkers van de buiten-kantoor tijden ondersteuning, en dat de eis "woonachtig en werkzaam binnen Nederland" uit Bijlage 1A uitsluitend van toepassing is op de in te zetten medewerker(s) binnen het geïntegreerde cloudplatformteam tijdens kantooruren?	Werken buiten kantoor tijden vanuit een EER-land is toegestaan mits zij contractueel onder Nederlands recht en de voorwaarden van Opdrachtnemer vallen en een geldige VOG hebben. Zie ook antwoord op vraag 165 Nvl2.
Bijlage 1A. Functieprofiel medewerkers				
	Geen vragen			
Bijlage 3A. Overeenkomst				
42.	p.4	Artikel 3.1 <i>Fatale termijnen</i>	Naar aanleiding van uw antwoorden op de vragen 246 en 427 (Nvl 2) verzoeken wij u te bevestigen dat het van rechtswege intreden van verzuim bij overschrijding van een fatale termijn niet intreedt voor zover de overschrijding uitsluitend en rechtstreeks het gevolg is van (i) een aan de KB toe te rekenen omstandigheid, waaronder begrepen vertraagde besluitvorming, goedkeuring of risicoacceptatie; of (ii) een onderliggende storing van het Microsoft Azure-platform als bedoeld in paragraaf 3.4 van de concept-SLA, en dat de bijbehorende service level-uitsluitingen uit de SLA in die gevallen onverkort van toepassing zijn.	Bij deze de bevestiging. De aanbestedende dienst handhaaft artikel 3.1 van de Overeenkomst. De in de overeenkomst opgenomen fatale termijnen zien uitsluitend op verplichtingen waarvan de nakoming binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. Bij de beoordeling of sprake is van een overschrijding van een fatale termijn worden de algemene regels van het Burgerlijk Wetboek inzake toerekenbare tekortkoming, schuldeisersverzuim en de redelijkheid en billijkheid onverkort toegepast.

				Indien de overschrijding aantoonbaar uitsluitend en rechtstreeks is veroorzaakt door een aan de KB toe te rekenen omstandigheid, wordt deze overschrijding niet aan Opdrachtnemer toegerekend en treedt voor die overschrijding geen verzuim in. Bij een onderliggende storing van het Microsoft Azure-platform als bedoeld in Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 3.4, geldt de daarin opgenomen serviceleveluitsluiting, mits aan de voorwaarden daarvan is voldaan. Andere afhankelijkheden van Microsoft of derden vallen daar niet automatisch onder. Voor zover de concept-SLA voorziet in uitzonderingen of uitsluitingen op de meting van servicelevels, blijven deze bepalingen onverkort van toepassing. Zie tevens Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 1.5.2, artikel 3.1 van de Overeenkomst, artikel 76.2 ARBIT-2022 en de antwoorden op de vragen 246 en 427 van Nota van Inlichtingen 2.
43.	p.6	Artikel 5.3 <i>Servicelevel kortingen</i>	De kortingsregeling van artikel 5.3 kan Inschrijvers pas in staat stellen het financiële risico reëel te calculeren binnen de gevraagde all-in prijs voor de 17x7-dienstverlening, indien de maximale omvang van de korting vooraf kenbaar is. Naar aanleiding van uw antwoorden op de vragen 251, 254, 256 en 257 verzoeken wij u daarom te bevestigen dat: (i) de definitieve kortingspercentages per servicelevel niet hoger zullen zijn dan de in artikel 5.3 reeds gepubliceerde percentages (5%, 10% en 15%), zodat deze als maximum gelden.	De kortingsstructuur van artikel 5.3 komt te vervallen. Er worden geen servicelevelkortingen toegepast.

			(ii) de gezamenlijke korting per meetperiode wordt begrensd door een maximumpercentage van de vergoeding voor het dienstonderdeel waarop het niet-behaalde servicelevel betrekking heeft, en dat dit maximum uiterlijk bij inschrijving kenbaar wordt gemaakt, zodat het in de aanbidding kan worden verwerkt. (iii) geen korting wordt toegepast voor zover het niet-behalen van een servicelevel aantoonbaar en uitsluitend het gevolg is van een aan de KB of een door de KB aangestuurde partij toe te rekenen omstandigheid (conform uw antwoord op vraag 427), dan wel van een onderliggende storing van het Microsoft Azure-platform.	
44.	11	Artikel 8.2	Artikel 8.2 bepaalt dat specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde resultaten aan hem worden overgedragen. Het is voor Wederpartij onduidelijk wat precies valt onder 'generieke tooling en methodieken' en in hoeverre generieke Materialen en Documentatie hier ook onder vallen. Kan Opdrachtgever specificeren welke categorieën materialen en documentatie worden beschouwd als (a) specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld en dus in eigendom overdragen, en (b) generiek herbruikbaar en dus in licentie gegeven aan Opdrachtgever? Kan dit per categorie worden uitgewerkt zodat voor Wederpartij bij aanvang van de overeenkomst helder is wat in eigendom overgaat en wat in licentie wordt gegeven?	Artikel 8.2 wordt niet gewijzigd. Onder resultaten die specifiek voor de KB zijn ontwikkeld worden verstaan de resultaten waarvan uit de aard, inhoud en totstandkoming blijkt dat deze specifiek voor de uitvoering van deze overeenkomst zijn vervaardigd. Generieke kennis, ervaring, methodieken, standaarden, templates, scripts, softwarecomponenten, frameworks, ontwikkelmethoden, knowhow en vergelijkbare materialen die reeds bestonden voorafgaand aan de overeenkomst of die niet specifiek voor de KB zijn ontwikkeld, blijven eigendom van Opdrachtnemer. Voor zover dergelijke generieke materialen noodzakelijk zijn voor het gebruik van de specifiek ontwikkelde resultaten, verkrijgt de KB daarop de gebruiksrechten die voortvloeien uit de overeenkomst.

				De concrete kwalificatie van afzonderlijke materialen zal, indien noodzakelijk, plaatsvinden aan de hand van de contractuele bepalingen en de feitelijke omstandigheden.
45.	13	Artikel 12.7	Artikel 12.7 vereist dat Wederpartij garandeert de Prestatie tot 5 jaar na Acceptatie te kunnen onderhouden. In Nvl 2 (antwoord op vraag 311) heeft Opdrachtgever bevestigd dat van Wederpartij geen onmogelijke garantie wordt verlangd indien bij aanvang aantoonbaar vaststaat dat een derdepartijcomponent geen ondersteuning gedurende vijf jaar biedt, mits een passend migratie- of vervangingspad wordt voorgesteld. Kan Opdrachtgever bevestigen dat wijzigingen in cloudplatformen of software van derden (zoals Microsoft/Azure) die buiten de invloedssfeer van Wederpartij vallen, niet worden aangemerkt als een tekortkoming van Wederpartij, mits Wederpartij tijdig een gelijkwaardige alternatieve oplossing implementeert en de continuïteit, beveiliging en beheerbaarheid aantoonbaar geborgd blijven?	Artikel 12.7 blijft ongewijzigd. Zoals reeds toegelicht in het antwoord op vraag 311 van Nota van Inlichtingen 2 verlangt de KB geen garantie voor omstandigheden die objectief onmogelijk zijn en buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gedurende de overeengekomen onderhoudsperiode zorg draagt voor een passende en toekomstbestendige oplossing. Indien gedurende de looptijd wijzigingen optreden in software of cloudplatformen van derden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij tijdig passende alternatieven of migratiemogelijkheden adviseert en, voor zover contractueel overeengekomen, implementeert. Een dergelijke wijziging vormt op zichzelf geen tekortkoming van Opdrachtnemer.
46.	14	Artikel 15.3	Artikel 15.3 geeft Opdrachtgever het recht een accountantsonderzoek te laten uitvoeren, maar bevat geen maximale termijn waarbinnen dit onderzoek dient te zijn afgerond. De accountant brengt zijn rapportage 'met bekwame spoed' uit, maar dit begrip biedt Wederpartij onvoldoende rechtszekerheid over de duur van een eventuele opschorting als bedoeld in artikel 15.4. Kan Opdrachtgever bevestigen dat (a)	De bevoegdheid tot het laten uitvoeren van een accountantsonderzoek is bedoeld als controle-instrument voor de juistheid van ingediende facturen. Een dergelijk onderzoek zal uitsluitend worden ingezet indien daarvoor aanleiding bestaat en zal

			een accountantsonderzoek binnen een redelijke en vooraf kenbare termijn wordt afgerond, en (b) gedurende het onderzoek uitsluitend inzage wordt verstrekt in gegevens die noodzakelijk zijn voor de verificatie van de betreffende factuur, met inachtneming van de vertrouwelijkheid van bedrijfsgevoelige informatie van Wederpartij?	worden uitgevoerd met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. De omvang van het onderzoek zal beperkt blijven tot informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de verificatie van de betreffende declaratie. Van de KB mag worden verwacht dat een dergelijk onderzoek zonder onnodige vertraging wordt uitgevoerd. De overeenkomst bevat bewust geen vaste termijn, omdat de duur afhankelijk kan zijn van de aard en complexiteit van het onderzoek.
47.	14	Artikel 15.4	In aanvulling op het antwoord van Opdrachtgever op vraag 316 in Nvl 2 — waarin Opdrachtgever heeft bevestigd dat uitsluitend het betwiste gedeelte van een factuur mag worden opgeschort — verzoekt Wederpartij Opdrachtgever tevens te bevestigen dat: (a) het onbetwiste gedeelte van de factuur conform de overeengekomen betalingstermijn van artikel 15.1 wordt voldaan; (b) na afronding van het accountantsonderzoek het eventueel nog verschuldigde bedrag onverwijld betaalbaar wordt gesteld; en (c) de opschorting niet langer duurt dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering en afronding van het onderzoek.	De KB handhaaft artikel 15.4 van de Overeenkomst. Zoals reeds is bevestigd in het antwoord op vraag 316 van Nota van Inlichtingen 2, ziet de opschortingsbevoegdheid uitsluitend op het gedeelte van de factuur waarover een gemotiveerd geschil bestaat. Het niet-betwiste gedeelte van een factuur zal overeenkomstig de contractueel overeengekomen betalingstermijn worden voldaan. Na afronding van een eventueel accountantsonderzoek zal de KB het resultaat daarvan zo spoedig mogelijk met Opdrachtnemer delen. Voor zover uit het onderzoek volgt dat (een deel van) het opgeschorte bedrag alsnog verschuldigd is, zal betaling plaatsvinden overeenkomstig de overeenkomst. De KB zal de bevoegdheid tot opschorting uitsluitend uitoefenen voor zover en zolang dit

				redelijkerwijs noodzakelijk is voor de verificatie van de betreffende factuur.
48.	19	Artikel 29.3	In Nvl 2 (antwoord op vraag 351) heeft Opdrachtgever bevestigd dat in beginsel kan worden volstaan met een geldig verzekeringscertificaat en een verklaring van de verzekeraar. Artikel 29.3 verplicht Wederpartij daarnaast desgevraagd mededeling te doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar. Kan Opdrachtgever verduidelijken met welk concreet doel deze claimhistorie-informatie wordt verwerkt, en bevestigen dat Wederpartij niet gehouden is informatie te verstrekken die vertrouwelijke gegevens bevat over andere opdrachtgevers of derden, indien met een verzekeringscertificaat of verklaring van de verzekeraar reeds aantoonbaar is dat aan de gestelde verzekeringseisen wordt voldaan?	Artikel 29.3 blijft ongewijzigd. De bepaling strekt ertoe de KB in voorkomende gevallen in staat te stellen te beoordelen of gedurende de looptijd van de overeenkomst nog steeds wordt voldaan aan de overeengekomen verzekeringseisen en of zich omstandigheden voordoen die van invloed kunnen zijn op de dekking van de overeengekomen risico's. De KB verwerkt uitsluitend informatie die noodzakelijk is voor dit doel en zal daarbij de toepasselijke wet- en regelgeving inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming in acht nemen. Indien met een geldig verzekeringscertificaat of een verklaring van de verzekeraar reeds voldoende wordt aangetoond dat aan de contractuele verzekeringseisen wordt voldaan, ziet de KB in beginsel geen aanleiding om aanvullende gegevens op te vragen. Indien aanvullende informatie noodzakelijk blijkt, zal uitsluitend informatie worden gevraagd die voor het betreffende doel noodzakelijk en proportioneel is. Van Opdrachtnemer wordt niet verlangd dat vertrouwelijke informatie over andere opdrachtgevers wordt verstrekt indien dit voor de beoordeling niet noodzakelijk is.

49.	20	Artikel 30.3	In Nvl 2 (antwoord op vraag 356) heeft Opdrachtgever bevestigd dat een interne concernreorganisatie of juridische fusie niet automatisch kwalificeert als een 'ingrijpende wijziging in de zeggenschap', en dat beslissend is of de wijziging redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor de uitvoering van de overeenkomst, financiële continuïteit, beveiligingspositie of beschikbaarheid van kennis en capaciteit. Kan Opdrachtgever nader verduidelijken: (a) onder welke concrete omstandigheden een zeggenschapswijziging aanleiding vormt voor toepassing van het ontbindingsrecht uit artikel 30.3; en (b) kan Opdrachtgever bevestigen dat van dit recht uitsluitend gebruik wordt gemaakt indien de zeggenschapswijziging een aantoonbaar en wezenlijk risico oplevert voor de uitvoering van de overeenkomst, en dat Wederpartij voorafgaand in de gelegenheid wordt gesteld dit risico te mitigeren?	De KB handhaaft artikel 30.3. Zoals reeds is toegelicht in het antwoord op vraag 356 van Nota van Inlichtingen 2, vormt een wijziging in de zeggenschap niet zonder meer aanleiding voor ontbinding van de Overeenkomst. Bij de beoordeling zal steeds worden gezien of de betreffende wijziging redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder begrepen de continuïteit van de dienstverlening, de financiële draagkracht van Opdrachtnemer, de beschikbaarheid van kennis en capaciteit, de beveiliging van de dienstverlening en de naleving van de contractuele verplichtingen. Een interne concernreorganisatie of juridische fusie leidt niet automatisch tot toepassing van artikel 30.3. Van de ontbindingsbevoegdheid zal uitsluitend gebruik worden gemaakt na een zorgvuldige beoordeling van de concrete omstandigheden van het geval en met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
50.	Antwoord 488		De KB stelt dat reguliere exitactiviteiten binnen de overeengekomen inzet en tarieven moeten worden uitgevoerd. Kunt u deze reguliere exitactiviteiten kwantitatief begrenzen, bijvoorbeeld in uren, doorlooptijd, aantal kennissessies, documentatieactiviteiten, technische overdrachten en ondersteuning van een opvolgende leverancier, zodat onderscheid kan worden gemaakt tussen inbegrepen exit en aanvullend vergoedbare werkzaamheden?	Neen. Reguliere exitondersteuning kan vooraf niet kwantitatief worden begrensd, omdat pas bij een daadwerkelijke exit kan worden bepaald welke werkzaamheden nodig zijn. De KB en Opdrachtnemer stemmen deze werkzaamheden dan af. Reguliere exitondersteuning maakt onlosmakelijk deel uit van de dienstverlening en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht. Voor aanvullende specialistische inzet gelden, indien van

				toepassing, de daarvoor overeengekomen voorwaarden. Zie PvE-eis TRANS-10 en Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 6.1 tot en met 6.
Bijlage 3B. Wachtkamervereenkomst				
	Geen vragen			
Bijlage 3C. Verwerkersovereenkomst				
51.	p.6	Artikel 9 Meldtermijn inbreuk	Artikel 9.1 sluit aan bij artikel 33 (2) AVG door te bepalen dat Opdrachtnemer een inbreuk meldt "zonder onredelijke vertraging". In uw antwoord op vraag 279 (NvI 2) wijkt u hiervan af met een vaste termijn van vier (4) uur na kennisname. Deze termijn wijkt af van de bewuste keuze van de AVG voor een flexibele norm, die ruimte laat voor de aard en complexiteit van een incident. In de praktijk is immers vaak nader onderzoek nodig om vast te stellen óf sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens en om de aard en impact ervan te beoordelen. Bovendien kent de AVG aan de verwerkingsverantwoordelijke zelf een termijn van 72 uur toe (artikel 33 lid 1 AVG). Een termijn van vier uur voor de verwerker staat daartoe niet in verhouding. Wij verzoeken de KB daarom aan te sluiten bij de bewoording van artikel 9.1 zelf en de melding te laten plaatsvinden "zonder onredelijke vertraging". Mocht u niettemin een vaste termijn wensen op te nemen, dan verzoeken wij u een marktconforme en werkbare termijn te hanteren van ten minste 48 uur na kennisname door Opdrachtnemer.	De KB past aan: De eerdergenoemde termijn van 4 uur wordt niet gehandhaafd. De KB model verwerkersovereenkomst sluit aan bij artikel 33 lid 2 AVG waarin is bepaald dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeert nadat hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Uit de richtsnoeren betreffende melding van inbreuken in verband met persoonsgegevens uit hoofde van de AVG van de European Data Protection Board (EDPB) blijkt als volgt. Een verwerker hoeft enkel vast te stellen óf er een inbreuk heeft plaatsgevonden en, zo ja, de verwerkingsverantwoordelijke hiervan zonder onredelijke vertraging in kennis te stellen. Verwerker hoeft niet de waarschijnlijkheid van risico's die voortvloeien uit een inbreuk te beoordelen. Een verwerker krijgt daarom geen vaste termijn om de aard en impact van een inbreuk te beoordelen alvorens de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen. De verwerkingsverantwoordelijke gebruikt vervolgens de verwerker om zijn doelen te bereiken. Doordat de verwerker verplicht is de

				verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen, kan de verwerkingsverantwoordelijke de inbreuk aanpakken en bepalen of hij al dan niet verplicht is de toezichthoudende autoriteit en de getroffen personen in kennis te stellen. De verwerkingsverantwoordelijke kan ook een onderzoek naar de inbreuk instellen, aangezien de verwerker mogelijk niet in staat is alle relevante feiten met betrekking tot de zaak te kennen. De AVG vermeldt geen andere termijn dan “zonder onredelijke vertraging”. Uit het advies van de EDPB blijkt dat verwerkers wordt aangeraden om de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis te stellen, waarbij nadere informatie over de inbreuk in stappen wordt verstrekt naarmate meer details beschikbaar komen. Gelet op voorgaande wordt geen afzonderlijke vaste meldtermijn opgenomen. De verplichting voor de verwerker om de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging te informeren blijft daarmee onverkort van toepassing
52.	N.V.T.	Ontbrekend artikel Onbeperkte aansprakelijkheid (Vraagnr. Nvl 285)	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 285 verzoeken wij u de door u bevestigde uitgangspunten in de definitieve Verwerkersovereenkomst vast te leggen, te weten dat (i) Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor schade, aanspraken en bestuurlijke boetes voor zover deze aan een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of overtreding kunnen worden toegerekend, en (ii) een aan Opdrachtnemer opgelegde bestuurlijke boete niet op Opdrachtnemer wordt verhaald voor zover deze voortvloeit uit handelen of nalaten van de KB als verwerkingsverantwoordelijke.	De voorgestelde aanvulling wordt niet overgenomen. De aansprakelijkheid van partijen volgt reeds uit de toepasselijke contractuele bepalingen waaronder artikel 26 van de ARBIT-2022, alsmede uit toepasselijke wet- en regelgeving. Om dubblures en mogelijk interpretatieverschillen te voorkomen wordt geen afzonderlijke aansprakelijkheidsregeling opgenomen in de verwerkersovereenkomst.

Bijlage 4. Inkoopvoorwaarden ARBIT 2022				
53.	p.18	Artikel 26.3 Plafond overige schade	In uw antwoorden op de vragen 340 en 341 (Nvl 2) handhaaft u artikel 26.3, dat de aansprakelijkheid beperkt tot viermaal de Vergoeding per gebeurtenis, zonder maximum per contractjaar. Nu de Vergoeding ziet op de totale prijs over de volledige looptijd inclusief verlengingen, en u in uw antwoorden op de vragen 88 en 89 heeft bevestigd dat geen maximale opdrachtwaarde is vastgesteld, is de aansprakelijkheidsbasis feitelijk onbepaald. Bij een meerjarige looptijd en het ontbreken van een jaarmaximum kan dit leiden tot een aansprakelijkheidspositie die niet in verhouding staat tot de aard van de opdracht, de indicatieve jaarwaarde en de gebruikelijke verzekeraarbaarheid van het risico. Wij verzoeken u daarom artikel 26.3 in overeenstemming te brengen met een marktconforme en verzekerbare risicoverdeling, waarbij de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een maximum per contractjaar.	De KB handhaaft artikel 26.3 van de toepasselijke ARBIT 2022. Bij het opstellen van de overeenkomst is een belangenafweging gemaakt tussen de aard van de opdracht, de continuïteit van de dienstverlening, de waarde van de te beschermen belangen en de risico's die met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen. De gekozen aansprakelijkheidsregeling wordt passend en proportioneel geacht voor de onderhavige opdracht. Daarbij is mede betrokken dat de omvang van de dienstverlening gedurende de looptijd afhankelijk is van de feitelijke opdrachtverstrekking binnen de Overeenkomst. De KB ziet daarom geen aanleiding een aanvullend jaarlijks aansprakelijkheidsmaximum op te nemen.
54.	p.18	Artikel 26.4 (d) Schadevergoeding bescherming persoonsgegevens	In uw antwoorden op de vragen 344 en 347 (Nvl 2) handhaaft u dat de aansprakelijkheidslimieten van artikel 26.2 en 26.3 volledig vervallen bij schending van de privacywetgeving, waaronder bestuurlijke boetes. Dit resulteert in een ongelimiteerde aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer. Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit schrijft voor dat een aanbestedende dienst geen op geen enkele wijze gelimiteerde aansprakelijkheid mag verlangen en de limitering dient blijkens de toelichting te zien op inhoud, omvang én duur. Dit is bevestigd in de rechtspraak (ECLI:NL:RBDHA:2025:241) en in advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is in deze markt niet gebruikelijk en bij uitstek onverzekeraar. Wij onderkennen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG niet	De KB is van mening dat de rechtspraak waarnaar u verwijst niet één op één vergelijkbaar is met de situatie die van toepassing is voor de uitvoering van onderhavige Opdracht. De KB is van mening dat het regime van de ARBIT, zoals opgenomen in artikel 26.4, proportioneel is gelet op de feitelijke Opdracht. De KB past dit niet aan.

			contractueel kan worden beperkt. Ons verzoek ziet daarom uitsluitend op de onderlinge, contractuele aansprakelijkheid tussen Partijen. Wij verzoeken de KB-artikel 26.4 sub d zodanig te beperken dat deze onderlinge aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op een marktconform en verzekeraar bedrag, waarbij aansprakelijkheid steeds beperkt blijft tot schade die aan Opdrachtnemer toerekenbaar is.	
55.	Nvl 2, vraag 6, 36 en 284	Artikel 76.2	In antwoord op vraag 6 en 36 heeft u het onderscheid tussen inspannings- en resultaatsverplichting verduidelijkt, waarbij concreet vastgelegde normen buiten kantoortijden gelden als resultaatsverplichting. Artikel 76.2 ARBIT-2022 merkt Functiehersteltijden en Reactietijden aan als Fatale termijnen, met verzuim zonder ingebrekestelling. In antwoord op vraag 284 heeft u bevestigd dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen behoudt wanneer het KB-CSIRT in het weekend tussen 06:00 en 10:00 uur niet bereikbaar is. Kunt u bevestigen dat de meting van respons- en hersteltermijnen wordt opgeschort zolang een noodzakelijke handeling buiten het aan Opdrachtnemer verleende mandaat valt en de aangewezen KB-functionaris of het CSIRT niet bereikbaar is, zodat een aan de KB toe te rekenen onbereikbaarheid niet leidt tot verzuim van Opdrachtnemer?	Neen. De meting van respons- en hersteltermijnen wordt niet automatisch opgeschort wanneer een noodzakelijke handeling buiten het mandaat valt en de aangewezen KB-functionaris of het CSIRT niet bereikbaar is. Opdrachtnemer behoudt de verplichting tot tijdige respons, registratie, escalatie, communicatie en handelen binnen het beschikbare mandaat. Voor zover Opdrachtnemer aantoont dat tijdige nakoming uitsluitend en rechtstreeks onmogelijk was door de onbereikbaarheid van de KB, wordt de daardoor veroorzaakte overschrijding niet aan Opdrachtnemer toegerekend en treedt daarvoor geen verzuim in. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 1.5.2, en het antwoord op vraag 284 van Nota van Inlichtingen 2.
56.	Nvl 2, vraag 70	Artikel 76.2	In antwoord op vraag 70 heeft u aangegeven dat de opgegeven respons- en hersteltijden in de praktijk maximaal 25% meer of minder kunnen zijn. Kunt u verduidelijken hoe deze bandbreedte van 25% zich verhoudt tot het karakter van Fatale termijn uit artikel 76.2 ARBIT-2022, en of een overschrijding binnen deze bandbreedte kwalificeert als een SLA-afwijking dan wel als een aanvaarde marge?	Neen. De 25%-bandbreedte geldt uitsluitend voor de beoordeling van de kwantitatieve tijden die Inschrijver in het SLA-voorstel aanbiedt ten opzichte van de referentietijden uit Bijlage 11, concept-SLA, paragraaf 3.3. Een aangeboden tijd binnen 25% van de betreffende referentietijd wordt bij de beoordeling van de Inschrijving in de compliancematrix als compliant aangemerkt; een tijd daarbuiten geldt als afwijking.

				De bandbreedte geldt nooit als toegestane overschrijdingsmarge en doet niet af aan het fatale karakter van Reactietijden en Functiehersteltijden op grond van artikel 76.2 ARBIT-2022. Zie tevens het Beschrijvend Document, paragraaf 5.2.3, Gunningscriterium G1.3.
Bijlage 5. Prijzenblad				
57.	Nvl 2, vraag 5	Algemeen	In antwoord op vraag 5 heeft u aangegeven dat Opdrachtnemer naast de structurele Cloud Platform Engineer en de buiten-kantoortijden ondersteuning tevens service delivery-coördinatie levert. Het Prijzenblad bevat geen afzonderlijke regel voor servicemanagement, waaronder service delivery-coördinatie, de maandelijkse servicerapportage, de kwartaalrapportage uit artikel 7.2 van de Overeenkomst, service reviews en het Service Improvement Plan. Verwacht de KB dat deze kosten worden verdisconteerd in de all-in maandprijs voor de 17x7 dienstverlening, in het uurtarief van de senior Cloud Platform Engineer, of dat deze als afzonderlijke regel onder “Overige kosten volgens Inschrijver” worden opgenomen? Een uniform voorschrift bevordert de vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen.	De kosten voor servicemanagement, waaronder service delivery-coördinatie, maand- en kwartaalrapportages, service reviews en het Service Improvement Plan, worden opgenomen onder ‘Overige kosten volgens Inschrijver’. Deze kosten maken geen deel uit van de all-in maandprijs voor de 17x7-dienstverlening en worden niet verwerkt in het uurtarief van de senior Cloud Platform Engineer. Zie Bijlage 5A, Prijzenblad bij NVI 2.
58.	Antwoord 93 en aangepast prijzenblad		De KB bevestigt dat kosten voor voorbereidende werkzaamheden onder “Overige kosten volgens Inschrijver” mogen worden opgenomen. Kunt u specificeren welke minimale werkzaamheden en resultaten in november en december 2026 worden verwacht, hoeveel inzet de KB hiervoor als uitgangspunt hanteert en of deze inzet losstaat van de 2.080 uur reguliere jaarcapaciteit vanaf 1 januari 2027?	Correct, staan los van de 2.080 uur detachering. Een overzicht voor november december aan te verwachten werkzaamheden is niet op te geven. Dit is onderdeel van het implementatieplan wat door inschrijver moet worden aangeleverd.
59.	Nvl 2, vraag 42 en 464	Eenmalige kosten	In antwoord op vraag 464 heeft u aangegeven dat kennis, documentatie, repositories, monitoring, runbooks en overige overdrachtsobjecten tijdens de implementatie worden geïnventariseerd en beschikbaar gesteld, en in antwoord op	De KB verwacht geen bovenformatieve inzet naast de 1 FTE en de ondersteuning buiten kantoortijden.

			vraag 42 dat geen overzicht van de huidige werkzaamheden of de huidige exit-inventaris wordt verstrekt. Kunt u aangeven welke inzet van Opdrachtnemer u tijdens de implementatieperiode voorziet, of daarbij sprake is van bovenformatieve inzet naast de structurele 1 FTE, en of deze inzet dient te worden opgenomen onder de eenmalige kosten op het Prijzenblad dan wel separaat wordt vergoed?	
Bijlage 10. Begrippenlijst SLA,DAP, Exit procedure				
Geen vragen				
Bijlage 11 Concept SLA				
60.	Pag. 9	HS 2.2	Incidentmanagement en monitoring In de aanbestedingsstukken wordt beschreven dat alerts en meldingen vanuit de monitoringvoorzieningen worden opgevolgd binnen de 17x7-dienstverlening. Kunt u aangeven in hoeverre de classificatie van alerts en meldingen naar prioriteitsniveau (P1, P2, etc.) geautomatiseerd plaatsvindt? Specifiek verzoeken wij inzicht in: 1. Of alerts en meldingen automatisch als P1 of P2 worden geclassificeerd, of dat hiervoor nog menselijke beoordeling en initiële triage noodzakelijk is van de opdrachtnemer; 2. Het verwachte jaarlijkse volume van automatisch gegenereerde alerts en meldingen; 3. Het gemiddelde aantal incidenten dat na classificatie daadwerkelijk als P2 wordt geregistreerd. Dit inzicht is nodig om de benodigde inzet voor monitoring, triage, incidentrespons en 17x7-bezetting realistisch te kunnen bepalen.	Voor meldingen die volgen uit tooling zal waar mogelijk geautomatiseerde classificering plaatsvinden. Automatisch gegenereerde alerts uit de overeengekomen monitoringvoorzieningen krijgen waar mogelijk een initiële prioriteit op basis van vooraf vastgestelde alertregels, drempelwaarden en de prioriteitenmatrix. Opdrachtnemer ontvangt de relevante monitoringalerts binnen scope rechtstreeks, valideert de toegekende prioriteit en volgt deze actief op. Een voorafgaande menselijke classificatie door de KB is daarbij niet vereist. Een gemotiveerde herclassificatie wordt geregistreerd. Overige incidenten en meldingen die niet automatisch uit de monitoringvoorzieningen voortkomen, worden eerst beoordeeld en gecoördineerd door het Service Team van de KB en conform afgesproken procedure doorgezet naar de buiten-kantoor tijden ondersteuning. De precieze alertregels, meldroutes en herclassificatieafspraken worden tijdens de

				implementatieperiode vastgelegd in de DAP, alertset en runbooks. Zie Bijlage 12, concept-DAP, paragraaf 6.2 en hoofdstukken 13 en 17.
61.	Pag. 9	HS 2.2	Incidentmanagement/ 17x7 dienstverlening Kunt u toelichten hoe de filtering, triage en classificatie van alerts en meldingen is ingericht voordat deze bij de opdrachtnemer terechtkomen? Specifiek vernemen wij graag: 1. Of de KB beschikt over een servicedesk, NOC, SOC of vergelijkbare functie die alerts en meldingen vooraf beoordeelt en filtert; 2. Of alle gegenereerde alerts en meldingen rechtstreeks bij de opdrachtnemer binnenkomen, of uitsluitend de meldingen die betrekking hebben op de scope van deze cloudplatformdienstverlening; 3. Hoe wordt geborgd dat meldingen die betrekking hebben op buiten-scope onderdelen, zoals applicaties of andere IT-diensten, niet onterecht bij de opdrachtnemer terechtkomen; 4. Welke partij verantwoordelijk is voor de initiële classificatie en prioritering (P1, P2, etc.) van alerts en meldingen. Deze informatie is van belang om de benodigde capaciteit, verantwoordelijkheden en operationele inrichting van de 17x7-dienstverlening correct te kunnen bepalen.	De KB beschikt over een Service Team, interne achtervang en een SOC/SIEM-voorziening. Deze vormen niet voor alle platformalerts een verplicht voorportaal. Automatisch gegenereerde alerts worden op basis van vooraf ingerichte regels gefilterd en waar mogelijk geclassificeerd. Alleen relevante alerts binnen de scope worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer aangeboden; buiten-scopealerts worden gefilterd of naar de verantwoordelijke partij gerouteerd. Overige meldingen worden door het Service Team initieel beoordeeld, geclassificeerd en gecoördineerd. Zie ook antwoord op vraag 60. De definitieve alertcatalogus, routing, prioriteitenmatrix, RACI en escalatieafspraken worden tijdens de implementatieperiode vastgelegd. Zie Bijlage 12, concept-DAP, hoofdstukken 6, 13 en 17.
62.		Overdracht van incidenten naar buitenkantoor tijdenondersteuning	SLA 2.2, 3.3 en 4.2 in samenhang met DAP 6.3. Naar aanleiding van het antwoord van KB op vraag 400 blijft Inschrijver nog zitten met de vraag hoe het zit met de KPIs van opdrachtnemer wanneer sprake is van een overdracht van een P1/2 naar het buitenkantoor tijdenondersteuningsteam. Het lijkt Inschrijver niet redelijk dat, indien het incident heeft plaatsgevonden om 11.00 uur op een kantoordag en het geïntegreerde cloudplatformteam	Een incident dat tijdens kantooruren ontstaat, blijft in beginsel bij het geïntegreerde cloudplatformteam. Er vindt geen automatische overdracht om 17.00 uur plaats. Overdracht aan de buiten-kantoor tijdenondersteuning vindt alleen plaats wanneer prioriteit, voortgang en continuïteit dit vereisen en de overdracht is afgestemd.

			om 17.00 uur nog geen begin van een oplossing heeft voor het incident dat het buitenkantoor tijdenondersteuningsteam dan binnen de resterende termijn van de hersteldoelstelling het incident moet hebben opgelost. Kan KB uitleggen hoe zij dit voor zich ziet? Of zal dit nader worden besproken tijdens het uitwerken en finaliseren van de SLA en het DAP/	De oorspronkelijke reactie- en hersteltermijn wordt bij overdracht niet opnieuw gestart en de totale doorlooptijd blijft zichtbaar. De buitenkantoor tijdenondersteuning is niet verantwoordelijk voor tijdsverloop of tekortkomingen vóór de volledige overdracht, maar vanaf dat moment wel voor de overgedragen werkzaamheden binnen scope en mandaat. De prestatiemeting en toerekening per servicevenster worden tijdens de implementatieperiode uitgewerkt in de definitieve SLA en DAP. Zie Bijlage 11, concept-SLA, paragrafen 2.2, 3.3 en 4.2, en Bijlage 12, concept-DAP, paragraaf 6.3.
Bijlage 12 Concept DAP				
63.	Nvl 2, vraag 463	Paragraaf 5.3	Naar aanleiding van vraag 463 is aangegeven dat nadere specificatie gewenst is over de wijze van alertontvangst binnen de 17x7-dienstverlening. Betreft dit rechtstreekse doorzetting vanuit de monitoringomgeving zonder voorafgaande triage door de KB-servicedesk of SOC/SIEM, of vindt eerst filtering of validatie door de KB plaats voordat een melding wordt doorgezet, en welke technische alertinformatie wordt in dat geval meegegeven?	Zie antwoord vraag 61 . Een alert bevat, voor zover technisch beschikbaar, de bron, het tijdstip, het geraakte component, de gebeurtenis of drempelwaarde, de initiële prioriteit. De definitieve alertset, routing, technische velden en classificatie- en escalatieregels worden tijdens de implementatieperiode vastgelegd. Zie Bijlage 12, concept-DAP, hoofdstukken 6, 13 en 17.
Bijlage 13 Concept Exit procedure				
Geen vragen				
Overige bijlagen 7,8,9				
Geen vragen				

Bijlagen: geen

Einde nota van inlichtingen 3

Einde vragenrondes Cloudplatform-dienstverlening