

Algemene informatie

Aanbesteding: Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance
Aanbestedende Dienst: Provincie Noord-Holland
Referentie: TN 561234

Toelichting:

Geachte heer/mevrouw,

De Nota van Inlichtingen voor de Europese aanbesteding Softwarebrokerdienstverlening is gepubliceerd. In de Nota zijn de tijdig ontvangen vragen geanonimiseerd opgenomen en beantwoord.

De antwoorden en eventuele wijzigingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Voor zover de Nota van Inlichtingen afwijkt van eerder gepubliceerde documenten, prevaleert de Nota van Inlichtingen.

Het Bibob-vragenformulier waarnaar in de aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen wordt verwezen, is beschikbaar via de volgende link:

www.noord-holland.nl/loket/Wet_Bibob

Wij verzoeken u kennis te nemen van de Nota van Inlichtingen en hiermee rekening te houden bij het opstellen van uw inschrijving.

Met vriendelijke groet,
Provincie Noord-Holland

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Inschrijvingsleidraad 4.3.2.2

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt dat inschrijver gedurende de looptijd beschikt over verschillende certificeringen. Indien een inschrijver nog niet beschikt over een bepaalde certificering, maar wel kan aantonen actief bezig te zijn met het behalen van een certificering, bijvoorbeeld door een intentieverklaring van de auditor, accepteert u dit dan als bewijsmiddel op het moment van gunning van de opdracht?

Antwoord:

Nee. Inschrijver dient op het moment van inschrijving aan de certificeringseisen uit paragraaf 4.3.2.2 te voldoen. Een intentieverklaring van een auditor of het enkele feit dat een certificeringstraject is gestart, vormt daarom geen voldoende bewijsmiddel. Daarmee staat immers nog niet vast dat de certificering daadwerkelijk wordt behaald en wordt op het moment van inschrijving niet aangetoond dat aan de gestelde geschiktheidseis wordt voldaan. Een gelijkwaardig bewijsmiddel wordt wel geaccepteerd, mits daaruit aantoonbaar blijkt dat op het moment van inschrijving reeds aan gelijkwaardige normen en maatregelen wordt voldaan. Bij inschrijving volstaat de verklaring in het UEA; de onderliggende bewijsstukken moeten op eerste verzoek binnen vijf werkdagen worden overgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Ref.nr.
2

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Onderwerp:

Microsoft LSP-partnerstatus

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat ook wordt voldaan aan de LSP eis indien inschrijver Microsoft-producten conform het VNG GT Microsoft Framework kan leveren via een rechtsgeldige partner-, distributie-, combinatie- of beroep-op-derdenconstructie, waarbij de vereiste LSP-status beschikbaar is binnen de uitvoeringsorganisatie van de opdracht?

Antwoord:

Ja. Aan de eis wordt ook voldaan indien de voor de levering van Microsoft-producten vereiste LSP-status rechtsgeldig beschikbaar is binnen de uitvoeringsorganisatie van de Opdracht, bijvoorbeeld via een samenwerkingsverband of een beroep op een Derde. Voorwaarde is dat de partij die over de LSP-status beschikt daadwerkelijk wordt ingezet voor het betreffende onderdeel van de Opdracht en dat Inschrijver gedurende de looptijd over de noodzakelijke middelen van deze partij kan beschikken. Inschrijver dient daarbij te voldoen aan de voorwaarden voor samenwerkingsverbanden respectievelijk het beroep op Derden zoals opgenomen in paragraaf 3.4 van de Inschrijvingsleidraad. Inschrijver blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
3

Onderwerp:

Startdatum certificering

Vraag:

Indien de gevraagde certificering gedurende de looptijd van de overeenkomst behouden moet blijven, kan aanbestedende dienst bevestigen dat de certificering uiterlijk bij contractstart of binnen een redelijke implementatieperiode aanwezig mag zijn?

Antwoord:

Nee. Zoals bepaald in paragraaf 4.3.2.2 van de Inschrijvingsleidraad dient Inschrijver reeds op het moment van inschrijving aan de certificeringseisen te voldoen en gedurende de looptijd van de Overeenkomst daaraan te blijven voldoen. De certificering kan daarom niet pas bij contractstart of gedurende een implementatieperiode worden behaald. Een gelijkwaardig bewijsmiddel is toegestaan, mits daaruit blijkt dat Inschrijver op het moment van inschrijving reeds aantoonbaar aan gelijkwaardige normen en maatregelen voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Softwaregovernance-ervaring

Vraag:

Verstaat aanbestedende dienst onder softwaregovernance uitsluitend formele SAM-dienstverlening, of vallen hieronder tevens contractbeheer, licentieoptimalisatie, renewal management, spendanalyse, compliance-advies en softwareportfolio-management?

Antwoord:

Onder softwaregovernance wordt niet uitsluitend formele Software Asset Management-dienstverlening verstaan. Hieronder vallen tevens werkzaamheden op het gebied van contract- en licentiebeheer, licentieoptimalisatie, renewal management, spendanalyse, compliance-advisering en softwareportfolio-management, voor zover deze werkzaamheden betrekking hebben op het via de softwarebroker beheerde deel van het softwarelandschap. Zoals in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen is bepaald, vervult Opdrachtnemer daarbij een faciliterende, administratieve, signalerende, adviserende en coördinerende rol. De regie, besluitvorming en eindverantwoordelijkheid blijven bij de Provincie Noord-Holland.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Referenties

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat referenties worden beoordeeld op aard, omvang en

complexiteit van de dienstverlening en niet uitsluitend op het type organisatie, zodat ook referenties uit de zorg, rijksoverheid, onderwijs of andere complexe publieke organisaties kunnen worden ingezet?

Antwoord:

Ja. Referenties worden beoordeeld aan de hand van de in paragraaf 4.3.2.1 van de Inschrijvingsleidraad beschreven kerncompetenties en de aard, omvang en complexiteit van de uitgevoerde dienstverlening. Het type organisatie of de sector waarin de referentieopdracht is uitgevoerd, is daarbij niet op zichzelf doorslaggevend. Referenties uit onder meer de zorg, rijksoverheid, het onderwijs of andere complexe publieke organisaties kunnen derhalve worden ingezet, mits uit de referentie blijkt dat aan de voor de betreffende kerncompetentie gestelde inhoudelijke eisen en overige minimumvereisten wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beroep op derden

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijver voor het voldoen aan de certificeringseisen en/of kerncompetenties een beroep mag doen op een derde partij conform de Aanbestedingswet, mits deze partij zich rechtsgeldig verbindt aan de uitvoering van de opdracht?

Antwoord:

Ja. Een Inschrijver mag voor het voldoen aan de certificeringseisen en/of kerncompetenties een beroep doen op een Derde, met inachtneming van paragraaf 3.4.2 van de Inschrijvingsleidraad. De Derde moet in de Inschrijving worden vermeld en voor het beroep op een geschiktheidseis een afzonderlijk UEA indienen. Op eerste verzoek moet worden aangetoond dat Inschrijver gedurende de uitvoering daadwerkelijk over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken. Indien het beroep betrekking heeft op technische en beroepsbekwaamheid, moet de Derde daadwerkelijk worden ingezet voor het gedeelte van de Opdracht waarop de betreffende kerncompetentie ziet. Voor een certificeringseis geldt dat de partij die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van de dienstverlening aan die eis moet voldoen. Inschrijver blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

7

Onderwerp:

ISO-certificering

Vraag:

Indien een inschrijver op het moment van inschrijving nog niet beschikt over een gevraagde certificering, maar aantoonbaar een certificeringstraject heeft gestart en verwacht de certificering vóór de feitelijke start van de dienstverlening of binnen een redelijke termijn na gunning te behalen, accepteert aanbestedende dienst dit als gelijkwaardig bewijs van geschiktheid?

Antwoord:

Nee. Het enkele feit dat een certificeringstraject is gestart, geldt niet als gelijkwaardig bewijsmiddel, omdat daaruit nog niet blijkt dat Inschrijver op het moment van inschrijving daadwerkelijk aan de vereiste normen en maatregelen voldoet. Andere bewijsmiddelen kunnen wel als gelijkwaardig worden aanvaard, mits Inschrijver daarmee aantoonbaar maakt dat reeds op het moment van inschrijving wordt voldaan aan normen en maatregelen die gelijkwaardig zijn aan de in paragraaf 4.3.2.2 van de Inschrijvingsleidraad gevraagde certificeringen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PvE eis 1.9 en 1.10

Vraag:

Gegadigde verzoekt deze eis niet van toepassing te verklaren. Softwarebrokers hebben geen inzicht in de interne borging van relevante wet- en regelgeving binnen de operatie van Opdrachtgever, hebben ook niet de middelen om daarin te voorzien en kunnen daarmee geen relevante informatie verstrekken. Gegadigde is geen advocatenkantoor en heeft ook geen inzicht in de mate waarin softwarevondors feitelijk aan deze eis kunnen voldoen. De eis is daarmee in strijd met Voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit. Gegadigde adviseert Opdrachtgever uitdrukkelijk om de monitoring van relevante wet- en regelgeving niet buiten haar eigen

organisatie te beleggen.

Antwoord:

Het verzoek wordt niet overgenomen. De eisen 1.9 en 1.10 houden niet in dat Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor de interne borging van wet- en regelgeving binnen de organisatie van Opdrachtgever, integraal juridisch advies moet verstrekken of moet garanderen dat softwareleveranciers aan alle toepasselijke wet- en regelgeving voldoen.

De verplichting is beperkt tot het vanuit de professionele deskundigheid van Opdrachtnemer volgen en tijdig signaleren van relevante ontwikkelingen die rechtstreeks van invloed kunnen zijn op de eigen dienstverlening, de via Opdrachtnemer verworven softwareproducten en -diensten, de betreffende softwarecontracten of de beheersbaarheid daarvan. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de mogelijke gevolgen daarvan op hoofdlijnen duidt en Opdrachtgever hierover informeert en adviseert, voor zover dit redelijkerwijs binnen zijn kennis- en invloedssfeer ligt. De verantwoordelijkheid voor de interne naleving van wet- en regelgeving, de juridische beoordeling en de daarop gebaseerde besluitvorming blijft bij Opdrachtgever. De verantwoordelijkheid voor de naleving door softwareproducten en -diensten blijft bij de betreffende leveranciers. Met deze afbakening acht de Aanbestedende dienst de eisen proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 11

Vraag:

Gegadigde acteert als broker en is daarom met betrekking tot de Software of de Diensten niet aan te merken als verwerker van persoonsgegevens. Gegadigde kan op verzoek de concept verwerkers overeenkomst meesturen met de uitvraag naar de desbetreffende softwarefabrikant. Desgewenst kan gegadigde volledig meewerken en zich maximaal inspannen om de verwerkersovereenkomst te laten ondertekenen door de desbetreffende softwarefabrikant. Echter, gegadigde kan niet op voorhand bevestigen dat de desbetreffende fabrikant de concept verwerkersovereenkomst accepteert. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan niet in algemene zin worden bevestigd. Of Opdrachtnemer als verwerker kwalificeert, wordt bepaald aan de hand van de feitelijke verwerking van persoonsgegevens en niet uitsluitend door zijn hoedanigheid als softwarebroker. Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de brokerdienstverlening of via het brokerportaal namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, is Bijlage 11 van toepassing en dient Opdrachtnemer de daarin opgenomen verplichtingen na te komen.

Indien bij een Nadere Opdracht de betreffende softwarefabrikant of dienstverlener persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, ondersteunt Opdrachtnemer bij het

opvragen van de benodigde informatie en het tot stand brengen van passende verwerkersafspraken. Opdrachtnemer kan niet op voorhand garanderen dat iedere fabrikant de modelverwerkersovereenkomst ongewijzigd zal aanvaarden. Eventuele afwijkingen of beperkingen moeten echter vóór het uitbrengen van de betreffende Offerte volledig en uitdrukkelijk aan Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens of de voorgestelde afspraken voldoende zijn en of de Nadere Opdracht kan worden verstrekt. Zonder voorafgaande schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever wordt niet tot de betreffende softwareafname overgegaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage 9

Vraag:

Softwarebrokers beschikken niet over de marktmacht om vendors te dwingen om van hun standaard EULA voorwaarden af te wijken of andersluidende voorwaarden te accepteren, ook met betrekking tot de AI-eisen van de Opdrachtgever. De autorisatie van resellers staat contractueel niet toe dat zij producten van softwareleveranciers onder andere voorwaarden verkoopt. Onder EULA voorwaarden bedoelt gegadigde alle door betreffende leverancier gestelde voorwaarden, niet noodzakelijkerwijs betreffende de licentieomvang, maar ook met betrekking tot bijvoorbeeld de verwerking van persoonsgegevens of informatiebeveiliging. Of en in hoeverre een SaaS-leverancier akkoord gaat met deze voorwaarden zal van geval tussen Opdrachtgever en de vendor moeten worden afgestemd - gegadigde kan zulks desgevraagd faciliteren. Graag uw akkoord.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat Opdrachtnemer bij een Nadere Opdracht een faciliterende rol vervult in de afstemming met de betreffende softwareleverancier. Dit betekent echter niet dat de standaardvoorwaarden of EULA van een softwareleverancier zonder meer van toepassing zijn of dat de voorwaarden van Opdrachtgever terzijde worden gesteld.

De Inkoopvoorwaarden voor Algoritmische Toepassingen zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover de betreffende oplossing binnen het toepassingsgebied daarvan valt. Dit wordt per Nadere Opdracht beoordeeld. Opdrachtnemer dient alle toepasselijke voorwaarden van de softwareleverancier voorafgaand aan de softwareafname volledig aan Opdrachtgever te verstrekken. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing nadat Opdrachtgever ze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard en voor zover dit past binnen de contractuele voorwaarden van de betreffende Nadere Opdracht.

Voorwaarden over onder meer privacy, informatiebeveiliging en aansprakelijkheid gelden niet uitsluitend vanwege opname in een EULA automatisch als aanvaarde licentievoorwaarden. Indien een softwareleverancier de door Opdrachtgever verlangde voorwaarden niet of slechts gedeeltelijk accepteert, dient Opdrachtnemer dit vooraf volledig en uitdrukkelijk kenbaar te maken en de

afstemming daarover te faciliteren. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens of de afwijkingen aanvaardbaar zijn en of de betreffende Nadere Opdracht kan worden verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 10

Vraag:

Softwarebrokers beschikken niet over de marktmacht om leveranciers van SaaS-oplossing te dwingen om van hun standaard EULA voorwaarden af te wijken of andersluidende voorwaarden te accepteren. De autorisatie van resellers staat contractueel niet toe dat zij producten van SaaS-leveranciers (of andere softwareleveranciers) onder andere voorwaarden verkoopt. Onder EULA voorwaarden bedoelt gegadigde alle door betreffende leverancier gestelde voorwaarden, niet noodzakelijkerwijs betreffende de licentieomvang, maar ook met betrekking tot bijvoorbeeld de verwerking van persoonsgegevens of informatiebeveiliging. Kunt u daarom bevestigen dat met "Wederpartij" de desbetreffende softwarevendor wordt bedoeld, en niet de Opdrachtnemer /softwarebroker? Of en in hoeverre een SaaS-leverancier akkoord gaat met deze voorwaarden zal van geval tussen Opdrachtgever en de vendor moeten worden afgestemd - gegadigde kan zulks desgevraagd faciliteren

Antwoord:

Zie tevens het antwoord op vraag 10. Met "Wederpartij" in Bijlage 10, de Modelovereenkomst SaaS-dienstverlening, wordt de partij bedoeld die de betreffende SaaS-dienst aan Opdrachtgever levert en met wie de projectspecifieke SaaS-overeenkomst wordt gesloten. Dit zal in beginsel de betreffende software- of SaaS-leverancier zijn en niet Opdrachtnemer in zijn hoedanigheid van softwarebroker. Indien Opdrachtnemer zelf de betreffende SaaS-dienst levert of de bijbehorende verplichtingen contractueel op zich neemt, kan Opdrachtnemer voor die Nadere Opdracht wel als Wederpartij kwalificeren.

Opdrachtnemer faciliteert als onderdeel van de brokerdienstverlening de afstemming met de betreffende softwareleverancier, vraagt de benodigde voorwaarden en informatie op en maakt eventuele afwijkingen of beperkingen vóór het uitbrengen van de Offerte volledig inzichtelijk. Deze faciliterende werkzaamheden maken onderdeel uit van de Opdracht en de aangeboden prijzen. Opdrachtnemer hoeft niet te garanderen dat een softwareleverancier alle voorwaarden ongewijzigd aanvaardt. Opdrachtgever beoordeelt per Nadere Opdracht of de voorgestelde voorwaarden en eventuele afwijkingen aanvaardbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Eis 1.4. en Inschrijvingsleidraad par 2.8

Vraag:

Deze tekst en het gebruik van een "vereenvoudigd overzicht", de concept Raamovereenkomst en het uitgebreide definitieapparaat in Bijlage 6 roepen veel vragen en verwarring op. Zo wordt de definitie van "NOK" gehanteerd en wordt in de afbeelding aangegeven dat deze worden afgesloten door de aanbestedende dienst "per leverancier". Tussen welke partijen wordt deze "NOK" dan gesloten, en - zover er verplichtingen door de "softwareleverancier" dienen te worden aanvaard, op welke wijze is daar dan in voorzien? In de concept Raamovereenkomst wordt voorts niet gesproken van een "NOK", maar van een "Nadere Opdracht" tussen Opdrachtgever en "Opdrachtnemer". Hoe voorziet u precies in de contractuele en operationele borging van deze "kaders" gegeven het feit dat feitelijk gezien de inhoud van die kaders uitsluitend bepaald wordt door het aanbod van betreffende vendor? Kunt u de uitkomst van de marktconsultatie delen waaruit blijkt in welke mate de huidige en te verwachten vendors bereid zijn om aan de "kaders" te voldoen? Indien u niet beschikt over deze marktinformatie, kunt u dan aangeven of u de proportionaliteit van dit model getoetst heeft, zowel gelet op de feitelijke uitvoering daarvan als met betrekking tot de daartoe voorziene vergoeding? Kunt u aangeven hoe dit model in de huidige situatie functioneert, en op welke wijze de door een opvolgend broker te maken migratie-kosten vergoed worden? Graag uw reactie.

Antwoord:

De aanbestedingsstukken voorzien bewust in twee contractuele routes, zoals weergegeven in het gekleurde schema in paragraaf 2.8 van de Inschrijvingsleidraad:

- Resellermodel: Opdrachtnemer treedt op als geautoriseerde reseller en levert de Software of Dienst zelf aan Opdrachtgever. De Nadere Opdracht wordt verstrekt aan Opdrachtnemer, die verantwoordelijk is voor de uitvoering en binnen zijn resellerbevoegdheid afspraken maakt met de softwareleverancier.

- Intermediair- of liaisonmodel: Opdrachtnemer faciliteert een rechtstreekse overeenkomst tussen Opdrachtgever en de softwareleverancier en ondersteunt bij de offerteaanvraag, onderhandelingen, contractuele afstemming, bestelling en administratie.

De term 'Nadere Opdracht' in de Raamovereenkomst ziet op de opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Afhankelijk van de gekozen route kan daarnaast een rechtstreekse overeenkomst tussen Opdrachtgever en de softwareleverancier tot stand komen.

In het intermediairmodel kan Opdrachtnemer de softwareleverancier niet zelfstandig binden. Opdrachtnemer stemt de toepasselijke kaders en voorwaarden met de leverancier af en legt eventuele afwijkingen en risico's vooraf aan Opdrachtgever voor. Opdrachtgever beslist vervolgens over aanvaarding, aanvullende maatregelen, een alternatief of het niet doorgaan van de afname. Het model veronderstelt dus niet dat iedere leverancier alle voorwaarden zonder afwijking aanvaardt.

Reguliere werkzaamheden zijn inbegrepen in de brokervergoeding en/of het opslagpercentage. De algemene transitie is inbegrepen in de all-in prijs voor transitie en inrichting. Eventuele product- of leveranciersspecifieke externe migratiekosten moeten vooraf transparant worden gemaakt en

schriftelijk door Opdrachtgever worden goedgekeurd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Artikel 47.1 ARBIT

Vraag:

De aanschaf van het gebruiksrecht op een licentie geeft geen recht op de broncode van de software. Gegadigde is geen eigenaar van de broncode. De softwarefabrikant is eigenaar van de broncode en de rechten en plichten die daarmee gepaard gaan. De broncode omvat de verzameling van alle door de softwarefabrikant geschreven computercodes voor het desbetreffende product. Derhalve kan gegadigde nimmer aan de omschreven Escrow verplichting voldoen. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat Opdrachtnemer niet verplicht is broncode van standaardsoftware of SaaS-diensten van een softwareleverancier in escrow te geven indien Opdrachtnemer daarover niet beschikt en daarop geen rechten kan doen gelden. Zoals opgenomen in de bij de Modelovereenkomst SaaS-dienstverlening behorende toelichting op de afwijkingen van de ARBIT-2022, zijn de artikelen 47.1 tot en met 47.4 van de ARBIT-2022 inzake traditionele broncode-escrow in beginsel niet van toepassing op dergelijke Softwareafnames. Per concrete Softwareafname kan Opdrachtgever, afhankelijk van het continuïteitsbelang en het risicoprofiel, beoordelen of met de betreffende softwareleverancier andere passende continuïteitsmaatregelen moeten worden overeengekomen. Een dergelijke verplichting geldt uitsluitend indien deze uitdrukkelijk in de betreffende Nadere Opdracht of projectspecifieke overeenkomst is vastgelegd. Opdrachtnemer heeft daarbij als softwarebroker een faciliterende rol en hoeft niet in te staan voor broncode waarvan hij geen eigenaar of rechthebbende is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Artikel 43 ARBIT

Vraag:

De omvang, strekking en duur van het gebruiksrecht wordt vormgegeven door de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden van de betreffende softwarefabrikant. Gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren. De licenties c.q. gebruiksrechten worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en eindgebruiker (aangebestede dienst), of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal gegadigde, in geval van gunning, bij het aanbieden van een nadere offerte de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende softwarefabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende softwarefabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement)?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet op voorhand en generiek akkoord met alle licentie-, onderhouds- en contractvoorwaarden of EULA's van softwarefabrikanten. Overeenkomstig artikel 2, derde lid, van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de voor een Softwareafname toepasselijke voorwaarden voorafgaand aan het uitbrengen van de Offerte volledig aan Opdrachtgever te verstrekken. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover Opdrachtgever ze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard. Opdrachtgever erkent dat de omvang, duur en technische gebruiksmogelijkheden van standaardsoftware mede in de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbende kunnen zijn vastgelegd. Dit betekent echter niet dat algemene verkoop-, leverings-, aansprakelijkheids-, privacy- of beveiligingsvoorwaarden van de softwareleverancier automatisch worden aanvaard. Voor zover een projectspecifieke SaaS-overeenkomst wordt gesloten, gelden tevens de voorwaarden van artikel 2.3 en 2.4 van de Modelovereenkomst SaaS-dienstverlening. Opdrachtnemer maakt eventuele strijdigheden of afwijkingen vooraf volledig inzichtelijk. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens per Softwareafname of de betreffende voorwaarden aanvaardbaar zijn. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, wordt de Softwareafname niet verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Artikel 38 t/m 41 ARBIT

Vraag:

Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de aanbestedende dienst dit niet kan bevestigen, verzoekt gegadigde om dit toe te lichten.

Antwoord:

Dat is correct. De artikelen 38.1 en 38.2, 39, 40 en 41 van de ARBIT-2022 hebben betrekking op de installatie, garanties, informatieverplichtingen en modificatie van Producten in de zin van fysieke apparatuur. De onderhavige Opdracht omvat geen koop, levering, installatie of onderhoud van dergelijke Producten. Deze bepalingen zijn daarom niet van toepassing op de binnen deze Opdracht gevraagde softwarebrokerdiensten en Softwareafnames. Dit is tevens opgenomen in de bij de Modelovereenkomst SaaS-dienstverlening behorende toelichting op de afwijkingen van de ARBIT-2022.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Artikel 26.4 onder c en d) ARBIT

Vraag:

Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. In deze uitvraag geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de softwarefabrikant. Gegadigde verzoekt deze bepalingen buiten toepassing te verklaren zodat aansprakelijkheid op grond van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten wordt gelimiteerd door het maximum zoals genoemd in 26.3 ARBIT. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting en eventueel een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opnemering van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag) dat recht doet aan de positie van partijen. Graag uw reactie?

Antwoord:

Het verzoek om artikel 26.4, onder c en d, van de ARBIT-2022 volledig buiten toepassing te verklaren, wordt niet overgenomen. De daarin opgenomen uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking zijn echter uitsluitend van toepassing voor zover sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of een handelen of nalaten waarvoor Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst verantwoordelijk is. Opdrachtnemer is niet reeds vanwege zijn rol als softwarebroker aansprakelijk voor een inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten of een schending van privacywetgeving die uitsluitend is toe te rekenen aan een softwareleverancier waarmee Opdrachtgever een rechtstreekse contractuele relatie heeft. In die situatie wordt de aansprakelijkheid beheerst door de met de betreffende softwareleverancier gesloten overeenkomst en de door Opdrachtgever aanvaarde voorwaarden. Artikel 26.4, onder c, blijft wel van toepassing op intellectuele-eigendomsrechten die betrekking hebben op de eigen dienstverlening, materialen of oplossingen van Opdrachtnemer en op andere verplichtingen die Opdrachtnemer zelf op zich heeft genomen. Artikel 26.4, onder d, blijft van toepassing voor zover Opdrachtnemer zelf persoonsgegevens verwerkt of verantwoordelijk is voor de door hem ingeschakelde partijen. Daarmee wordt de aansprakelijkheid beperkt tot de contractuele verantwoordelijkheids- en invloedsfeer van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Artikel 26.3 ARBIT

Vraag:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot viermaal de ""Vergoeding"" per gebeurtenis. Echter, wordt de aansprakelijkheid (i) slechts beperkt per gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd en (ii) is de omvang van dit bedrag, met het oog op de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht, disproportioneel.

Gegadigde fungeert in deze uitvraag als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de softwarefabrikant. De vergoedingen die uit de nadere overeenkomsten resulterend uit de onderhavige raamovereenkomst kunnen volgen kunnen variëren van kleine bedragen (de uitvraag van een licentie bij een Tier 3 softwarefabrikant) tot aan substantiële bedragen (een verlenging bij een Tier 1 softwarefabrikant).

Gezien de algemene definitie van "Vergoeding" opgenomen in artikel 1 van de ARBIT de vrijheid van de aanbestedende dienst om een opdracht wel of niet onder de raamovereenkomst uit te vragen én de vermenigvuldiging factor opgenomen in het onderhavige artikel is het voor gegadigde niet mogelijk om het bedrijfsrisico in te calculeren. De onderhavige mogelijke aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico (een disproportioneel groot financieel risico) dat redelijkerwijs niet door gegadigde kan worden geaccepteerd. Gegadigde verzoekt de

aanbestedende dienst om een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opnemng van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag in lijn met artikel 26.2 van de ARBIT) dat recht doet aan de positie van partijen. Graag uw reactie? "

Antwoord:

Het verzoek om een aanvullende algemene aansprakelijkheidslimiet op te nemen wordt niet overgenomen. Ter verduidelijking geldt dat artikel 26.3 van de ARBIT-2022 per Nadere Opdracht wordt toegepast op de tekortkoming en de schade waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij als één gebeurtenis aangemerkt.

Voor de toepassing van artikel 26.3 wordt onder "Vergoeding" verstaan: de aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoeding voor zijn eigen brokerdienstverlening in het kader van de betreffende Nadere Opdracht, waaronder de toepasselijke brokervergoeding, opslag en eventueel afzonderlijk opgedragen aanvullende dienstverlening. De aantoonbare netto-inkoop prijs of licentiekosten die Opdrachtnemer namens of ten behoeve van Opdrachtgever aan een softwareleverancier doorbetaalt, worden voor de berekening van de aansprakelijkheidslimiet niet tot de Vergoeding gerekend.

Indien een tekortkoming betrekking heeft op de algemene en doorlopende brokerdienstverlening en niet aan één afzonderlijke Nadere Opdracht kan worden toegerekend, wordt uitgegaan van de voor het betreffende contractjaar verschuldigde vaste brokervergoeding. De aansprakelijkheid blijft overeenkomstig artikel 26.3 beperkt tot viermaal de aldus bepaalde Vergoeding per gebeurtenis. Er wordt geen afzonderlijke cumulatieve limiet voor meerdere, niet-samenhangende gebeurtenissen opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Artikel 26.2 ARBIT

Vraag:

De mogelijke aansprakelijkheid wordt beperkt in artikel 26.2 ARBIT. Echter, wordt de aansprakelijkheid slechts beperkt per gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd. Gegadigde kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. In deze overeenkomst geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de softwarefabrikant. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Een voor de aanbestedende dienst gebruikelijke beperking van de aansprakelijkheid in de

betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang is €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Wij zouden graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt in zoverre dat dit gebruikelijk is bij soortgelijke opdrachten binnen uw sector tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt met het voorstel in. In afwijking van artikel 26.2 van de ARBIT-2022 wordt de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en de daaruit voortvloeiende schade beperkt tot € 1.250.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000 per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis en worden toegerekend aan het contractjaar waarin de eerste gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Deze jaarlijkse beperking geldt niet in de gevallen genoemd in artikel 26.4 van de ARBIT-2022. Voor het overige blijft artikel 26 ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Artikel 17.5 ARBIT

Vraag:

Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Wij willen u verzoeken om artikel 17.5 ARBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.

Antwoord:

Het verzoek om artikel 17.5 van de ARBIT-2022 te laten vervallen wordt niet overgenomen. Gelet op de aard van de Opdracht en de vertrouwelijke informatie waartoe partijen toegang kunnen krijgen, acht de Aanbestedende dienst een boete bij schending van de geheimhoudingsplicht gerechtvaardigd en proportioneel. De bepaling geldt bovendien wederkerig voor beide partijen. Ter voorkoming van een onevenredige samenloop geldt dat de op grond van artikel 17.5 verschuldigde boete van € 50.000 in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding die wegens dezelfde overtreding wordt gevorderd. Alleen voor zover de aantoonbaar geleden schade het boetebedrag overstijgt, kan aanvullende schadevergoeding worden gevorderd. Samenhangende gedragingen die voortkomen uit dezelfde oorzaak worden

voor de toepassing van de boete als één overtreding aangemerkt. Voor het overige blijft artikel 17.5 van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Artikel 19.7 ARBIT

Vraag:

Artikel 19.7 van de ARBIT benoemt dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst informeert zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk (lees: een inbreuk op een IT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons) gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens). Gegadigde sluit in het kader van dit artikel graag aan bij de terminologie zoals opgenomen in artikel 33 van de AVG, immers dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst zonder onredelijke vertraging zal informeren zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Het verzoek leidt niet tot aanpassing van artikel 19.7 van de ARBIT-2022. Het begrip "Inbreuk" in de ARBIT omvat niet uitsluitend een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 33 AVG, maar ook andere incidenten die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens of IT-systemen raken.

Onder "zodra Wederpartij kennis heeft genomen van een Inbreuk" wordt verstaan dat Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld en zonder onredelijke vertraging informeert. Opdrachtnemer mag daarbij niet wachten totdat het incident volledig is onderzocht of alle informatie beschikbaar is. Een eerste melding bevat de op dat moment beschikbare relevante informatie en wordt vervolgens actief aangevuld zodra nadere informatie beschikbaar komt. Voor zover sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gelden tevens de AVG en, indien van toepassing, de Verwerkersovereenkomst. Hiermee sluit de verplichting aan bij artikel 33 AVG, zonder dat de bredere meldplicht uit artikel 19.7 ARBIT en eis 10.9 van het Programma van Eisen wordt beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Artikel 16.1 en 16.3 ARBIT

Vraag:

De verplichting tot het afgeven van een kredietinstellingsgarantie in relatie tot deze opdracht is disproportioneel. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren. Het afgeven van een kredietinstellingsgarantie, met het oog op de onderlinge verhouding, zou een onevenredige zwaarte en risico vormen voor gegadigde. Daarom verzoeken wij u met klem dit artikel buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt in met het verzoek. Artikel 16 van de ARBIT-2022 wordt buiten toepassing verklaard op de Raamovereenkomst en de daaronder verstrekte Nadere Opdrachten. Binnen de reguliere uitvoering van de Opdracht worden geen vooruitbetalingen gedaan voordat de betreffende Softwareafname of dienstverlening overeenkomstig de gemaakte afspraken beschikbaar is gesteld. Indien voor een specifieke Softwareafname bij uitzondering een vooruitbetaling noodzakelijk is, kan deze uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever. De voorwaarden van die vooruitbetaling, waaronder eventuele zekerheden, worden in dat geval afzonderlijk in de betreffende Nadere Opdracht vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Artikel 15.1 ARBIT

Vraag:

Facturering van "standaard software" geschiedt bij levering van de Prestatie. Gegadigde koopt namelijk alle gebruiksrechten c.q. licenties direct in bij een softwarefabrikant en ontvangt hier tevens direct een factuur over. Bij facturatie na acceptatie zou dit betekenen dat de gegadigde zou moeten gaan voorfinancieren. Voorfinanciering is geen wenselijke situatie voor gegadigde en hier kunnen wij dan ook niet mee akkoord gaan. Facturatie dient daarom direct na levering van de

Prestatie plaats te vinden. Om verwarring tegen te gaan verzoeken wij u om de zinsnede "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum" te verwijderen. De betalingstermijn van 30 kalenderdagen begint (zoals normaliter) te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Voor Softwareafnames geldt de specifieke facturatieregeling uit artikel 11 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan een Softwareafname factureren zodra de betreffende Nadere Opdracht schriftelijk is verstrekt en de Software, Licentie, het SaaS-abonnement of de Renewal aantoonbaar overeenkomstig die Nadere Opdracht beschikbaar is gesteld, geactiveerd of verlengd. Een afzonderlijke formele acceptatie is daarvoor niet vereist.

De betalingstermijn van dertig kalenderdagen vangt aan op de datum waarop Opdrachtgever een volledige en correcte factuur heeft ontvangen die voldoet aan de eisen uit de Raamovereenkomst. Voor periodieke Diensten en Aanvullende Dienstverlening blijft gelden dat deze maandelijks achteraf worden gefactureerd op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde en door Opdrachtgever geaccepteerde prestaties, tenzij in de Nadere Opdracht schriftelijk anders is overeengekomen. Artikel 11 van de Raamovereenkomst geldt op dit punt als specifieke afwijking van artikel 15.1 van de ARBIT-2022.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Artikel 13.3 & 46.1 ARBIT

Vraag:

"De correcte afhandeling van de levering van onderhoud, support en ondersteuning wordt door gegadigde verzorgd. Echter, artikel 13.3 en 46.1 van de ARBIT behelzen voornamelijk verdergaande verplichting dan enkel levering. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren.

Gegadigde is geen eigenaar of maker van de licenties c.q. gebruiksrechten. De softwarefabrikant heeft toegang tot de broncode van de licenties c.q. gebruiksrechten en dient daarom te voorzien in het daadwerkelijke onderhoud, support en ondersteuning daarop. Gegadigde zal de aanbestedende dienst ondersteunen in het contact met de softwarefabrikant in het geval van onderhoud, support en ondersteuning van de licenties c.q. gebruiksrechten. Echter, het daadwerkelijke onderhoud, support en de ondersteuning op de licenties c.q. gebruiksrechten wordt verzorgd door de desbetreffende softwarefabrikant onder de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden. Gegadigde zal de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden ter beschikking stellen. Daarom verzoeken wij u enkel een inspanningsverplichting op te nemen om op correcte wijze te faciliteren dat u van de

desbetreffende softwarefabrikant het juiste onderhoud, support en ondersteuning geleverd krijgt. "

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat Opdrachtnemer in zijn hoedanigheid van softwarebroker niet gehouden is zelf technisch onderhoud, support of ondersteuning uit te voeren op standaardsoftware waarvan een derde de fabrikant of rechthebbende is. Het daadwerkelijke technische onderhoud en herstel wordt in dat geval uitgevoerd door de betreffende softwareleverancier overeenkomstig de vooraf door Opdrachtgever aanvaarde licentie-, onderhouds- en contractvoorwaarden.

Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor een correcte verwerving en administratieve borging van het overeengekomen onderhoud en de support, het tijdig doorgeleiden en bewaken van meldingen en verzoeken, het ondersteunen van Opdrachtgever in het contact met de softwareleverancier en het signaleren en escaleren van tekortkomingen. Voor het resultaat van het technische onderhoud door de softwareleverancier geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting, tenzij Opdrachtnemer dit onderhoud zelf uitvoert of hiervoor in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk een verdergaande verplichting heeft aanvaard.

Artikel 46.1 van de ARBIT-2022 houdt niet in dat Opdrachtnemer zelfstandig de gebruiksrechten van een softwareleverancier moet kunnen wijzigen. Indien een softwareleverancier een bestaand gebruiksrecht wil omzetten of wijzigen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover vooraf, verstrekt hij de toepasselijke voorwaarden en gevolgen en faciliteert hij de afstemming met de softwareleverancier. Een wijziging wordt niet namens Opdrachtgever aanvaard zonder diens voorafgaande schriftelijke instemming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Artikel 7.2 ARBIT

Vraag:

"Softwarefabrikanten dragen voor ""standaard software"" nimmer het eigendom over, maar verschaffen enkel een gebruiksrecht. Een gebruiksrecht ziet toe op het recht dat de aanbestedende dienst verkrijgt om gebruik te maken van de software van de softwarefabrikant. De aanbestedende dienst mag de software gebruiken, maar wordt géén eigenaar van de software, het eigendom blijft berusten bij de softwarefabrikant. Gegadigde vermoedt dat u onder dit artikel ook niet verstaat dat het eigendom van de software overgaat, maar dat er enkel een gebruiksrecht verschaft wordt. Graag uw bevestiging? Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om artikel 7.2 ARBIT buiten toepassing verklaren. "

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat met de verwerving van standaardsoftware geen

overdracht van de intellectuele-eigendomsrechten op die software wordt beoogd. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die voor de betreffende Softwareafname zijn overeengekomen. De intellectuele-eigendomsrechten blijven berusten bij de softwarefabrikant of een andere rechthebbende.

Artikel 7.2 van de ARBIT-2022 heeft betrekking op de eigendomsoverdracht van Producten in de zin van fysieke IT-apparatuur. Aangezien de onderhavige Opdracht niet ziet op de koop en levering van dergelijke Producten, wordt artikel 7.2 buiten toepassing verklaard. Voor de aard en omvang van de gebruiksrechten op standaardsoftware gelden de toepasselijke bepalingen over Gebruiksrechten en de vooraf door Opdrachtgever schriftelijk aanvaarde licentievoorwaarden van de betreffende softwarefabrikant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Artikel 5.3 ARBIT

Vraag:

Gegadigde begrijpt de wens vanuit de aanbestedende dienst om de mogelijkheid te hebben om een controle/audit uit te voeren. Gegadigde is van mening dat de mogelijkheid tot één controle /audit per contractjaar afdoende is en enkel indien zich een duidelijke en onderbouwde aanleiding heeft voorgedaan. Daarbij wenst gegadigde op te nemen dat de aanbestedende dienst gegadigde ten minste 30 (dertig) kalenderdagen voor aanvang van de controle/audit schriftelijk in kennis stelt. Ook mag de controle/audit de normale bedrijfsactiviteiten van gegadigde niet onredelijk verstoren. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst de mogelijkheid tot het uitvoeren van een controle /audit te beperken tot maximaal éénmaal per contractjaar én enkel met een onderbouwde aanleiding. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt gedeeltelijk in met het verzoek. Een reguliere audit wordt maximaal eenmaal per contractjaar uitgevoerd en ten minste dertig kalenderdagen vooraf schriftelijk aangekondigd. De audit wordt zodanig gepland en uitgevoerd dat de normale bedrijfsvoering van Opdrachtnemer niet onredelijk wordt verstoord. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aanvullende audit uit te voeren indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven, waaronder een beveiligingsincident of datalek, een redelijk vermoeden van niet-naleving, materiële bevindingen uit een eerdere audit of een verzoek of verplichting van een bevoegde toezichthouder. In spoedeisende gevallen kan een kortere aankondigingstermijn worden gehanteerd, voor zover dit gelet op de omstandigheden redelijk en noodzakelijk is.

Opdrachtnemer verleent overeenkomstig artikel 5.3 van de ARBIT-2022 en het Programma van Eisen alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking. Partijen dragen ieder hun eigen kosten, overeenkomstig artikel 5.4 van de ARBIT-2022.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Programma van Eisen Eis 10.15 t/m 10.21

Vraag:

In de eisen 10.15 tot en met 10.21 stelt u vergaande eisen omtrent de zogenaamde ICO-uitvraag. U geeft in eis 10.15 aan dat dit aan de orde is 'indien de aard van een voorgenomen softwareafname daartoe aanleiding geeft'.

Wij verzoeken u 1) een complete lijst met criteria te publiceren op basis waarvan de ICO-uitvraag daadwerkelijk uitgevoerd moet worden, 2) een realistische inschatting te geven van hoeveel ICO-uitvragen er jaarlijks gemiddeld (bij realistische benadering) uitgevoerd dienen te worden en 3) zover het afnames van reeds in productie zijnde afname betreft, of de eerder verkregen ICO informatie ter beschikking wordt gesteld.

Antwoord:

Een ICO-uitvraag wordt risicogestuurd en per voorgenomen Softwareafname door Opdrachtgever bepaald. Een uitputtende lijst met criteria kan daarom niet vooraf worden gegeven. Bij de beoordeling kunnen onder meer de volgende omstandigheden een rol spelen:

- verwerking van persoonsgegevens of vertrouwelijke gegevens;
- hosting, beheer, ondersteuning of toegang door externe partijen;
- verwerking of opslag buiten de EER;
- inzet van subverwerkers;
- gebruik van SaaS- of clouddiensten;
- koppelingen met systemen of gegevens van Opdrachtgever;
- ondersteuning van kritieke of continuïteitsgevoelige bedrijfsprocessen;
- toepassing van algoritmische of AI-functionaliteit;
- bijzondere eisen aan beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid of exit;
- materiële wijzigingen in de dienstverlening, verwerkingslocaties, subverwerkers of beveiligingsmaatregelen.

Opdrachtgever bepaalt op basis van de aard, toepassing en het risicoprofiel van de concrete Softwareafname of en met welke diepgang een ICO-uitvraag wordt uitgevoerd.

Het aantal ICO-uitvragen is afhankelijk van toekomstige Softwareafnames, verlengingen en wijzigingen en kan daarom niet betrouwbaar vooraf worden geraamd. Aan het indicatieve softwarelandschap en historische aantallen kunnen geen afname- of volumegaranties worden ontleend. De reguliere medewerking van Opdrachtnemer bestaat uit het opvragen, verzamelen, administratief verwerken en verstrekken van bij de softwareleverancier beschikbare informatie en bewijsstukken. Het uitvoeren van zelfstandig juridisch of technisch onderzoek naar de softwareleverancier behoort niet tot deze reguliere medewerking.

Voor bestaande Softwareafnames stelt Opdrachtgever eerder verkregen ICO-informatie aan Opdrachtnemer beschikbaar, voor zover deze informatie beschikbaar, actueel, relevant en rechtmatig deelbaar is. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het signaleren van

ontbrekende of verouderde informatie en vraagt op verzoek van Opdrachtgever geactualiseerde informatie bij de betreffende softwareleverancier op.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Prijzenblad prijsformulier - regels 23 tm 27 - B. Restportefeuille en overige vergoedingen

Vraag:

Uit de aanbestedingsstukken begrijpen wij dat de aanbestedende dienst nadrukkelijk op zoek is naar een strategische partner die actief ondersteunt, adviseert en ontzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze dienstverlening gaat verder dan het enkel verwerken en doorzetten van bestellingen en vereist onder meer investeringen in gespecialiseerde medewerkers, contractmanagement, licentieadvies, rapportages, governance, ondersteuning en kennisontwikkeling.

Wij constateren dat het huidige prijzenblad voor de regels 23 en 24 geen ondergrens of bandbreedte bevat voor de opgegeven opslagpercentages en dat voor de regels 25, 26 en 27 geen minimumbedrag is vastgesteld. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers strategische of niet-realistische tarieven aanbieden die onvoldoende aansluiten bij de daadwerkelijk gevraagde dienstverlening en de beoogde kwaliteit van de uitvoering.

Om een realistische, duurzame en onderling vergelijkbare prijsstelling te bevorderen, verzoeken wij de aanbestedende dienst te overwegen voor de regels 23 en 24 een minimale opslag van 3% op te nemen. Voor de regels 25, 26 en 27 verzoeken wij een minimale inschrijfwaaarde vast te stellen.

Kan de aanbestedende dienst het prijzenblad hierop aanpassen, zodat wordt geborgd dat inschrijvers inschrijven op basis van een realistische kostprijs voor de gevraagde dienstverlening en dat de kans op strategische of manipulatieve prijsstellingen wordt beperkt?

Antwoord:

Het verzoek wordt niet overgenomen. De Aanbestedende dienst schrijft geen minimale opslagpercentages of minimumbedragen voor de in regels 23 tot en met 27 opgenomen prijscomponenten voor. Het is aan iedere Inschrijver om, rekening houdend met de volledige omvang en inhoud van de gevraagde dienstverlening, zelfstandig realistische, marktconforme en kostendekkende prijzen aan te bieden.

Negatieve prijzen zijn niet toegestaan. Een nihilprijs of een andere prijs die mogelijk niet realistisch of marktconform is, kan door de Aanbestedende dienst worden geverifieerd. Daarbij kan een onderbouwing van de prijsopbouw worden verlangd. Een vermoedelijk abnormaal lage inschrijving wordt overeenkomstig artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 onderzocht, waarbij de betreffende Inschrijver gelegenheid krijgt de aangeboden prijs of kosten toe te lichten. Daarnaast geldt dat kosten niet onevenredig tussen prijscomponenten mogen worden verschoven

en dat iedere prijscomponent zelfstandig realistisch, volledig en verklaarbaar moet zijn. De Aanbestedende dienst acht deze waarborgen voldoende om strategische of manipulatieve inschrijvingen tegen te gaan en de onderlinge vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen te borgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad par. 2.6

Vraag:

De aanbestedende dienst heeft voor de maximale contractduur van 8 jaar een maximale opdrachtwaarde van 40 miljoen euro vastgesteld. Uit de aanbestedingsstukken begrijpen wij dat het bereiken van de maximale opdrachtwaarde binnen de huidige raamovereenkomst één van de redenen is geweest voor deze nieuwe aanbesteding.

Gezien de verwachte prijsontwikkelingen in de softwaremarkt, wijzigingen in licentiemodellen en mogelijke groei van de afname gedurende de looptijd van de overeenkomst, verzoeken wij de aanbestedende dienst toe te lichten hoe de maximale opdrachtwaarde van € 40 miljoen is bepaald.

Is de aanbestedende dienst bereid de maximale opdrachtwaarde te verhogen, zodat voldoende ruimte bestaat voor toekomstige prijsontwikkelingen en wordt voorkomen dat de maximale waarde gedurende de looptijd van de overeenkomst voortijdig wordt bereikt?

Ons advies is ook om te werken met een realistische raming en een maximale raming.

Antwoord:

De maximale opdrachtwaarde van € 40 miljoen exclusief btw is bepaald op basis van de historische afname onder de lopende raamovereenkomst, de huidige en verwachte softwarebehoefte van de Provincie Noord-Holland en de maximale contractduur van acht jaar. Daarbij is rekening gehouden met het structurele karakter van licenties en renewals, verwachte prijsontwikkelingen, wijzigingen in licentiemodellen, mogelijke verschuivingen naar SaaS- en clouddiensten en een redelijke marge voor groei en onvoorziene ontwikkelingen gedurende de looptijd.

De waarde van € 40 miljoen betreft de maximale cumulatieve waarde van alle onder de Raamovereenkomst verstrekte Softwareafnames en Diensten gedurende de initiële looptijd en beide optionele verlengingen. Het betreft geen omzet- of afnamegarantie. De daadwerkelijke afname is afhankelijk van de feitelijke behoefte en de beschikbare budgetten.

De Aanbestedende dienst ziet op dit moment geen aanleiding om de maximale opdrachtwaarde te verhogen. De ontwikkeling van de afname en de benutting van de maximale waarde worden gedurende de looptijd gemonitord. Zodra de maximale opdrachtwaarde is bereikt, kunnen geen nieuwe Nadere Opdrachten meer onder de Raamovereenkomst worden verstrekt. Deze afbakening laat onverlet dat de Raamovereenkomst eerder kan eindigen of niet volledig hoeft te

worden benut.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Prijzenblad prijsformulier - Kolom I

Vraag:

In het prijzenblad wordt voor de prijsbeoordeling uitgegaan van een looptijd van 48 maanden. Uit de aanbestedingsstukken begrijpen wij echter dat de overeenkomst een initiële looptijd kent van 4 jaar, met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens 2 jaar, hetgeen resulteert in een maximale contractduur van 8 jaar.

Het is voor inschrijvers niet geheel duidelijk hoe de prijsstelling na afloop van de eerste 48 maanden zal worden behandeld. Daarbij rijst onder meer de vraag of de in de inschrijving aangeboden tarieven, opslagen en overige prijscomponenten gedurende de eventuele verlengingsperiodes ongewijzigd van toepassing blijven, dan wel dat hiervoor andere uitgangspunten gelden.

Kan de aanbestedende dienst toelichten welke verwachtingen en voorwaarden gelden ten aanzien van het prijzenblad na afloop van de eerste 48 maanden en op welke wijze de tarieven gedurende de eventuele verlengingsperiodes van in totaal maximaal 4 aanvullende jaren worden vastgesteld en/of aangepast?

Antwoord:

De in het Prijsinvalformulier gehanteerde periode van 48 maanden dient uitsluitend voor de uniforme beoordeling en vergelijking van de Inschrijvingen. Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van een verlengingsoptie, blijft de Raamovereenkomst onder dezelfde contractuele voorwaarden van kracht en gelden de prijsafspraken uit artikel 10 van de Raamovereenkomst onverkort. Voor de verschillende prijscomponenten geldt het volgende:

- het uniforme maximumopslagpercentage blijft gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief beide verlengingsperiodes, bindend en niet-indexeerbaar;
- het afzonderlijke maximumopslagpercentage voor Microsoft blijft eveneens gedurende de volledige looptijd, inclusief beide verlengingsperiodes, bindend en niet-indexeerbaar;
- de vaste brokervergoeding en het uurtarief voor Aanvullende Dienstverlening zijn gedurende de eerste twaalf maanden vast en kunnen daarna eenmaal per kalenderjaar worden aangepast overeenkomstig de in artikel 10 van de Raamovereenkomst opgenomen CBS-indexeringsregeling;
- de eenmalige prijs voor transitie en inrichting is vast en niet-indexeerbaar;
- de prijzen van de referentiepakketten gelden gedurende de in artikel 10 van de Raamovereenkomst bepaalde bindingsperiode. Na afloop daarvan wordt de prijs voor een nieuwe of verlengde Softwareafname vastgesteld op basis van de aantoonbare Netto Inkoopprijs, vermeerderd met ten hoogste het aangeboden uniforme maximumopslagpercentage.

Er vindt bij aanvang van een verlengingsperiode derhalve geen nieuwe prijsinschrijving of heronderhandeling plaats. Uitsluitend de in de Raamovereenkomst uitdrukkelijk opgenomen prijsaanpassingen zijn toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Prijzenblad prijsformulier - regels 11 t/m 17 - A. All-in prijzen referentiepakketten

Vraag:

Wij constateren dat in het prijzenblad op de regels 11 t/m 17 productgerichte prijzen van specifieke softwareleveranciers dienen te worden opgegeven.

Naar onze mening kan deze beoordelingsmethodiek leiden tot een ongelijk speelveld tussen inschrijvers. De zittende opdrachtnemer beschikt mogelijk over aanvullende kennis omtrent het bestaande softwarelandschap, historische afnamepatronen, contractuele afspraken en eventuele leveranciersspecifieke prijsafspraken. Nieuwe inschrijvers beschikken in de regel niet over deze informatie en ontvangen van softwareleveranciers veelal uitsluitend de gangbare marktprijs of adviesprijs. Hierdoor kan de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen onder druk komen te staan en bestaat het risico dat de uitkomst van de prijsbeoordeling niet uitsluitend wordt bepaald door de kwaliteit en dienstverlening die gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt geleverd.

Daarnaast zijn prijzen van softwareproducten onderhevig aan wijzigingen door leveranciers en zeggen deze momentopnames niet noodzakelijkerwijs iets over de structurele meerwaarde, dienstverlening en ontzorging die de aanbestedende dienst met deze aanbesteding beoogt te verkrijgen.

Gelet op het gelijkheidsbeginsel en de wens om alle marktpartijen gelijke kansen te bieden, verzoeken wij de aanbestedende dienst de productgerichte prijsregels 11 t/m 17 uit het prijzenblad te schrappen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze regels worden verwijderd, aangezien de gevraagde productprijzen afhankelijk kunnen zijn van leveranciersspecifieke omstandigheden en voorkennis waarover niet iedere inschrijver in gelijke mate beschikt, waardoor een objectieve en eerlijke vergelijking van inschrijvingen wordt bemoeilijkt?

Antwoord:

Het verzoek wordt niet overgenomen. De regels 11 tot en met 17 blijven onderdeel van het Prijsinvalformulier.

De referentiepakketten zijn voor alle Inschrijvers op gelijke wijze omschreven aan de hand van dezelfde producten, configuraties, aantallen en looptijden. De prijsbeoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de door iedere Inschrijver aangeboden, bindende all-inprijzen. Historische inkooprijzen, bestaande marges of prijsafspraken van de huidige opdrachtnemer vormen geen

onderdeel van de beoordeling.

Van iedere Inschrijver wordt verwacht dat hij voor de referentiepakketten actuele en verifieerbare prijsinformatie bij de betreffende fabrikant of distributeur opvraagt en alle beschikbare kortingen, special bids en overige commerciële voordelen in zijn prijs verwerkt. Indien een fabrikant voor het verstrekken van een klantgerichte prijsopgave aanvullende informatie of toestemming van Opdrachtgever verlangt, zal Opdrachtgever daaraan op tijdig verzoek en onder gelijke voorwaarden voor alle Inschrijvers medewerking verlenen.

De referentiekorf is noodzakelijk om niet alleen de prijs van de brokerdienstverlening, maar ook de daadwerkelijk aangeboden softwareprijzen op een uniforme en objectieve wijze te kunnen vergelijken. De pakketprijzen zijn bovendien gedurende de in artikel 10 van de Raamovereenkomst bepaalde periode bindend en orderbaar. Daarmee vormen zij niet uitsluitend een vrijblijvende momentopname. Voor objectieve prijswijzigingen door een fabrikant of distributeur bevat artikel 10 een afzonderlijke, controleerbare aanpassingsregeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 3.30 en Eis 5.1

Vraag:

Eis 5.1 noemt expliciet de fase 'gebruik' als onderdeel van de te ondersteunen lifecycle. Kunt u toelichten welke concrete werkzaamheden Opdrachtnemer in de gebruiksfase dient te verrichten?

Antwoord:

Tijdens de gebruiksfase ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij de administratieve, contractuele en financiële beheersing van de betreffende Softwareafnames. Deze ondersteuning omvat, voor zover van toepassing:

- het actueel houden van contract-, licentie-, gebruikers-, kosten- en looptijdgegevens in het brokerportaal;
- het inzichtelijk maken van afgenomen licenties en diensten en, voor zover deze informatie beschikbaar is, het daadwerkelijke licentiegebruik;
- het signaleren van onderbenutting, overlicentiëring, afwijkingen, risico's en optimalisatiemogelijkheden;
- het bewaken van contractuele verplichtingen, gebruiksrechten, opzegtermijnen, verlengingsmomenten en relevante wijzigingen;
- het ondersteunen bij wijzigingen, uitbreidingen, verminderingen en true-up- of true-downmomenten;
- het faciliteren van contacten en escalaties met de betreffende softwareleverancier;
- het verstrekken van rapportages en managementinformatie ten behoeve van sturing, kostenbeheersing en besluitvorming.

Onder de ondersteuning tijdens de gebruiksfase vallen niet het technisch of functioneel applicatiebeheer, de dagelijkse gebruikersondersteuning, het zelfstandig uitvoeren van

implementaties of het operationeel beheren van de softwareomgeving, tenzij deze werkzaamheden uitdrukkelijk in een Nadere Opdracht zijn overeengekomen. De regie en besluitvorming blijven bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 2.14 en Eis 3.26

Vraag:

Kunt u de verwachte omvang en frequentie van de in Eis 2.14 en 3.26 gevraagde scenario-analyses kwantificeren (aantal per jaar, diepgang, doorlooptijd)? Vallen deze binnen de vaste brokervergoeding of onder aanvullende dienstverlening?

Antwoord:

Het aantal scenarioanalyses kan niet vooraf worden gekwantificeerd, omdat dit afhankelijk is van de feitelijke Softwareafnames, contractverlengingen, marktontwikkelingen en wijzigingsbehoeften gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Aanbestedende dienst geeft daarom geen minimum- of maximaal aantal per jaar.

Een reguliere scenarioanalyse omvat in ieder geval:

- een analyse van de bestaande contractuele en licentietechnische situatie;
- een vergelijking van de redelijkerwijs beschikbare alternatieven, zoals verlengen, wijzigen, optimaliseren, heronderhandelen of beëindigen;
- inzicht in de relevante financiële, contractuele en operationele gevolgen;
- signalering van risico's, afhankelijkheden en aandachtspunten;
- een beknopt en onderbouwd advies ten behoeve van de besluitvorming door Opdrachtgever.

De benodigde diepgang en doorlooptijd worden per situatie afgestemd op de aard, complexiteit, urgentie en beschikbare informatie.

Reguliere scenarioanalyses en adviezen die redelijkerwijs behoren tot contractbeheer, renewalmanagement, licentieoptimalisatie, signalering en governanceondersteuning vallen binnen de vaste brokervergoeding.

Uitsluitend wanneer Opdrachtgever een afzonderlijke, omvangrijke of specialistische analyse verlangt die aantoonbaar buiten de reguliere brokerdienstverlening valt, kan sprake zijn van Aanvullende Dienstverlening. Deze werkzaamheden mogen alleen afzonderlijk worden gefactureerd nadat Opdrachtgever hiervoor vooraf een schriftelijke Nadere Opdracht heeft verstrekt. In dat geval geldt het aangeboden uurtarief voor Aanvullende Dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 7.1 en 7.2

Vraag:

Wat verstaat Opdrachtgever onder 'realtime' en 'integraal' in Eis 7.1 en 7.2? Is periodieke (bijv. maandelijkse) actualisatie op basis van door PNH en leveranciers aangeleverde gegevens acceptabel?

Antwoord:

Onder "realtime inzicht" wordt verstaan dat het brokerportaal continu beschikbaar is en steeds de meest actuele, door Opdrachtnemer ontvangen en verwerkte informatie toont. Hiermee wordt niet verlangd dat voor alle gegevens een rechtstreekse technische koppeling met de systemen van Opdrachtgever, fabrikanten of softwareleveranciers wordt gerealiseerd.

Gegevens die voortkomen uit door Opdrachtnemer zelf uitgevoerde of verwerkte transacties, waaronder aanvragen, Offertes, bestellingen, activaties, wijzigingen, verlengingen en opzeggingen, worden zonder onnodige vertraging in het brokerportaal bijgewerkt. Informatie die afhankelijk is van aanlevering door Opdrachtgever of een derde wordt verwerkt zodra deze beschikbaar is gesteld.

Periodieke actualisatie is aanvaardbaar voor gegevens die naar hun aard periodiek beschikbaar komen, zoals bepaalde gebruiks-, spend- of rapportagegegevens. Een maandelijkse actualisatie is voor dergelijke gegevens acceptabel, mits dit de tijdige signalering van opzegtermijnen, verlengingsmomenten, afwijkingen, risico's en andere relevante gebeurtenissen niet belemmert. Onder "integraal inzicht" wordt verstaan dat de binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst beschikbare informatie over contracten, licenties, leveranciers, kosten, gebruiksrechten, looptijden, verplichtingen en relevante gebeurtenissen in onderlinge samenhang en vanuit één centrale omgeving kan worden geraadpleegd, gefilterd, geanalyseerd en gerapporteerd. Dit ziet op het deel van de softwareportefeuille dat via Opdrachtnemer wordt afgenomen of aan hem voor beheer beschikbaar wordt gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 7.6

Vraag:

Op welke databron dient het in Eis 7.6 gevraagde inzicht in benutting, onderbenutting en overlicentiëring te worden gebaseerd? Wordt Opdrachtnemer toegang verleend tot de systemen van PNH, of stelt PNH periodiek gebruiksrapportages beschikbaar?

Antwoord:

Het inzicht in de benutting van softwarelicenties wordt gebaseerd op de gegevens die voor de betreffende Softwareafname redelijkerwijs beschikbaar zijn. Dit kunnen onder meer de volgende databronnen zijn:

- contract-, bestel- en licentiegegevens in het brokerportaal;
- door softwareleveranciers of fabrikanten beschikbaar gestelde licentie- en gebruiksrapportages;
- gegevens uit vendorportalen en beheeromgevingen waartoe Opdrachtnemer geautoriseerde toegang heeft;
- door Opdrachtgever beschikbaar gestelde gebruiks-, inventarisatie- of beheergegevens;
- gegevens uit eventueel bij Opdrachtgever aanwezige SAM-, CMDB- of andere beheersystemen.

Opdrachtnemer krijgt niet generiek of onbeperkt toegang tot de interne systemen van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt per systeem en Softwareafname of rechtstreekse toegang noodzakelijk, technisch mogelijk en vanuit informatiebeveiliging en privacy aanvaardbaar is. Indien geen rechtstreekse toegang wordt verleend, stelt Opdrachtgever de beschikbare relevante rapportages of gegevens periodiek aan Opdrachtnemer ter beschikking.

Opdrachtnemer analyseert de beschikbare gegevens, maakt de gehanteerde bronnen en eventuele beperkingen inzichtelijk en signaleert onderbenutting, overlicentiëring en optimalisatiemogelijkheden voor zover deze op basis van de beschikbare informatie redelijkerwijs kunnen worden vastgesteld. Indien de beschikbare gegevens onvoldoende zijn voor een betrouwbare analyse, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever en adviseert hij welke aanvullende informatie of maatregelen nodig zijn. De uiteindelijke besluitvorming over aanpassing van licenties of Softwareafnames blijft bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 7.3

Vraag:

Wat wordt bedoeld met 'indien beschikbaar' in Eis 7.3? Levert PNH gebruiksgegevens aan uit eigen bronnen (bijv. SCCM/Intune, Microsoft 365-tenant, discovery-tooling), of wordt van Opdrachtnemer

verwacht dat hij deze gegevens zelf verzamelt of ontsluit?

Antwoord:

Met "indien beschikbaar" wordt bedoeld dat feitelijke gebruiksgegevens in het brokerportaal worden opgenomen voor zover deze gegevens voor de betreffende Softwareafname bestaan en door Opdrachtgever, de softwareleverancier of een andere geautoriseerde bron aan Opdrachtnemer beschikbaar kunnen worden gesteld.

Opdrachtgever stelt relevante gebruiksgegevens uit eigen systemen of rapportages aan Opdrachtnemer beschikbaar voor zover deze aanwezig, technisch ontsluitbaar, betrouwbaar en vanuit informatiebeveiliging en privacy deelbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld informatie betreffen uit beheeromgevingen, vendorportalen, tenantrapportages of aanwezige inventarisatie- en discoverytooling. Hiermee wordt niet gegarandeerd dat voor alle softwareproducten volledige of uniforme gebruiksgegevens beschikbaar zijn.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- beschikbare gebruiksgegevens bij Opdrachtgever en de betreffende softwareleveranciers inventariseert en opvraagt;
- de ontvangen gegevens op een gestructureerde wijze in het brokerportaal verwerkt of ontsluit;
- inzichtelijk maakt op welke bron en actualisatiedatum de gegevens zijn gebaseerd;
- ontbrekende, onvolledige of verouderde gegevens signaleert;
- Opdrachtgever adviseert over mogelijkheden om de beschikbaarheid en kwaliteit van gebruiksinformatie te verbeteren.

Eis 7.3 verplicht Opdrachtnemer niet om zelfstandig nieuwe discoverytooling binnen de infrastructuur van Opdrachtgever te implementeren of zonder afzonderlijke afspraken rechtstreeks gegevens uit interne systemen te verzamelen. Indien Opdrachtgever dergelijke aanvullende werkzaamheden verlangt, worden de scope, toegang, beveiligingsvoorwaarden en eventuele vergoeding vooraf afzonderlijk overeengekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 10.11 en Eis 3.14

Vraag:

Kunt u concretiseren welke 'productgerelateerde compliance' en 'toekomstige complianceverplichtingen' worden bedoeld (bijv. CRA, NIS2, SBOM-verplichtingen), en welk resultaat van Opdrachtnemer wordt verwacht: enkel signaleren, of ook toetsen en aantoonbaar maken?

Antwoord:

Met "productgerelateerde compliance" en "toekomstige complianceverplichtingen" worden relevante wettelijke, normatieve en leveranciersgebonden ontwikkelingen bedoeld die gevolgen kunnen hebben voor de verwerving, het gebruik, de beveiliging, het beheer of de continuïteit van

softwareproducten en -diensten.

Hieronder kunnen, voor zover relevant voor een concrete Softwareafname, onder meer vallen:

- de Cyber Resilience Act en daarmee samenhangende eisen aan productveiligheid, beveiligingsupdates, kwetsbaarheden en ondersteuningsperioden;
- de Cyberbeveiligingswet en de daaraan ten grondslag liggende NIS2-richtlijn;
- verplichtingen of informatiebehoefte rond kwetsbaarheden, softwarecomponenten en Software Bills of Materials;
- toepasselijke privacy- en gegevensbeschermingsvereisten;
- eisen met betrekking tot algoritmische toepassingen en AI;
- relevante certificeringen, assuranceverklaringen en beveiligingsnormen;
- wijzigingen in support, lifecycle, hosting, subverwerkers, gegevenslocaties en exitmogelijkheden.

Deze opsomming is niet uitputtend. De relevantie wordt bepaald door de aard, toepassing en het risicoprofiel van de betreffende Softwareafname.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij relevante ontwikkelingen binnen zijn professionele kennis- en invloedssfeer tijdig signaleert, de mogelijke gevolgen voor de betreffende softwareproducten, contracten of dienstverlening op hoofdlijnen duidt en Opdrachtgever hierover informeert en adviseert. Op verzoek vraagt Opdrachtnemer beschikbare leveranciersinformatie en bewijsstukken op en stelt hij deze gestructureerd aan Opdrachtgever beschikbaar. Ontbrekende, onvolledige of tegenstrijdige informatie wordt uitdrukkelijk gemeld.

Van Opdrachtnemer wordt niet verlangd dat hij zelfstandig een volledige juridische of technische conformiteitsbeoordeling uitvoert, producten certificeert of de naleving door softwareleveranciers garandeert. De betreffende softwareleverancier blijft verantwoordelijk voor de compliance van zijn product of dienst. De beoordeling, risicoacceptatie en besluitvorming blijven bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 1.1 en hoofdstuk 3

Vraag:

Kunt u bevestigen of licentiebeheer, licentiepositiebepaling (Effective License Position) en compliancebeheersing onderdeel zijn van de opdracht, of dat deze bij Opdrachtgever zelf of bij een andere (bestaande) leverancier belegd blijven?

Antwoord:

Licentiebeheer maakt onderdeel uit van de Opdracht voor zover dit in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen is omschreven. De reguliere brokerdienstverlening omvat onder meer:

- het registreren en actueel houden van contract-, licentie- en gebruiksgegevens;
- het inzichtelijk maken van licentieaantallen, licentietypen, gebruiksrechten, looptijden en verplichtingen;
- het vergelijken van afgenomen licenties met beschikbare gebruiksinformatie;
- het signaleren van onderbenutting, overlicentiëring, afwijkingen en optimalisatiemogelijkheden;

- het ondersteunen en adviseren van Opdrachtgever bij licentievraagstukken, renewals en wijzigingen.

Het zelfstandig opstellen van een volledige, auditwaardige Effective License Position voor een specifieke softwareleverancier en het uitvoeren van een formele compliance-audit behoren niet zonder meer tot de reguliere brokerdienstverlening. Indien Opdrachtgever dergelijke specialistische werkzaamheden verlangt, kunnen deze als Aanvullende Dienstverlening worden opgedragen. De scope, benodigde informatie, planning en beoogde resultaten worden dan vooraf in een schriftelijke Nadere Opdracht vastgelegd.

Opdrachtnemer vervult bij compliancebeheersing een faciliterende, analyserende, signalerende en adviserende rol. De regie, formele beoordeling, risicoacceptatie en besluitvorming blijven bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voor specialistische licentie- of complianceonderzoeken tevens een andere partij inschakelen. Opdrachtnemer verleent in dat geval de redelijkerwijs noodzakelijke medewerking en stelt de binnen zijn dienstverlening beschikbare gegevens en documentatie ter beschikking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 2.2 versus Eis 2.6, 3.3, 3.5, 5.3

Vraag:

Hoe verhoudt de in Eis 2.2 beschreven zuiver faciliterende en administratieve rol zich tot de adviserende rol die in Eis 3.3, 3.5 en 5.3 wordt gevraagd? Kunt u de grens tussen 'signaleren' en 'adviseren' expliciet afbakenen?

Antwoord:

Van een tegenstrijdigheid is geen sprake. Eis 2.2 begrenst de verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid van Opdrachtnemer, maar sluit een adviserende rol niet uit. De rollen worden als volgt afgebakend:

- Faciliteren: het procesmatig, administratief en coördinerend ondersteunen van Opdrachtgever, waaronder het verzamelen en vastleggen van informatie, het onderhouden van contacten en het uitvoeren van door Opdrachtgever genomen besluiten.
- Signaleren: het proactief herkennen en onder de aandacht brengen van relevante ontwikkelingen, afwijkingen, risico's, besparingsmogelijkheden en optimalisatiekansen.
- Adviseren: het inhoudelijk duiden van deze informatie en signalen, het inzichtelijk maken van mogelijke oplossingen en consequenties en het uitbrengen van een gemotiveerde, niet-bindende aanbeveling.

De advisering vindt plaats vanuit de deskundigheid van Opdrachtnemer en binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders en uitgangspunten. De inhoudelijke besluitvorming en de verantwoordelijkheid voor onder meer strategie, leverancierskeuze, contractering, budget en risicoacceptatie blijven te allen tijde bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
39**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Eis 2.2 en Eis 2.6

Vraag:

De opdracht wordt aangeduid als 'softwarebrokerage', maar Eis 2.6 vraagt om analyse van licentiegebruik en verbruikspatronen — dit zijn kernactiviteiten van Software Asset Management (SAM). Kunt u bevestigen dat de gevraagde dienstverlening naast brokerage ook SAM-dienstverlening omvat, en zo ja, welke SAM-processen (bijv. conform ISO/IEC 19770-1 of ITIL SAM) binnen de scope vallen?

Antwoord:

De gevraagde dienstverlening omvat naast de feitelijke softwarebrokerage ondersteunende werkzaamheden op het gebied van Software Asset Management. Er wordt echter geen volledige, zelfstandig door Opdrachtnemer ingerichte en uitgevoerde SAM-dienstverlening conform ISO/IEC 19770-1 of ITIL verlangd.

Binnen de scope vallen in ieder geval:

- het registreren en inzichtelijk maken van softwarecontracten, licenties, looptijden, verlengings- en opzegmomenten;
- het verzamelen en analyseren van beschikbare gegevens over licentiegebruik en verbruikspatronen;
- het signaleren van onderbenutting, overlicentiëring, compliance-risico's en optimalisatiemogelijkheden;
- het adviseren over licentieoptimalisatie, kostenbeheersing, contractstructuren en renewals;
- het beschikbaar stellen van relevante managementinformatie via het brokerportaal;
- het ondersteunen bij wijzigingen, verlengingen, heronderhandelingen en beëindiging van softwarecontracten.

Opdrachtnemer voert deze werkzaamheden uit op basis van de beschikbare en door Opdrachtgever, leveranciers of andere geautoriseerde bronnen verstrekte informatie. De inrichting van het organisatiebrede SAM-beleid, de interne governance, technische discovery en inventarisatie, formele compliance-audits en de uiteindelijke besluitvorming blijven buiten de standaard brokerdienstverlening, tenzij hiervoor afzonderlijk opdracht wordt verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Raamovereenkomst, Artikel 10 en Prijzenblad prijsformulier - C. Verklaring van Inschrijver:

Vraag:

In de softwaremarkt zijn traditionele rebates en incentives de afgelopen jaren in belangrijke mate afgenomen. Voor zover dergelijke voordelen nog worden verstrekt, vinden deze doorgaans plaats op het niveau van de reseller of partnerorganisatie en zijn zij niet rechtstreeks toerekenbaar aan individuele klanten, overeenkomsten, transacties of bestellingen.

Deze vergoedingen worden veelal ingezet voor investeringen in opleidingen, certificeringen, kennisontwikkeling en het behoud van partnerstatussen bij softwareleveranciers. Deze investeringen stellen opdrachtnemers in staat om hoogwaardige dienstverlening te leveren, specialistische kennis beschikbaar te houden en optimale inkoopvoorwaarden bij leveranciers te realiseren, hetgeen uiteindelijk ook ten goede komt aan opdrachtgevers.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele rebates, incentives, partnervergoedingen of vergelijkbare voordelen die niet rechtstreeks en objectief zijn toe te rekenen aan de onderhavige overeenkomst, niet aan de aanbestedende dienst hoeven te worden afgedragen of doorgegeven?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat uitsluitend commerciële voordelen die direct of indirect aan een Softwareafname onder de Raamovereenkomst kunnen worden toegerekend, ten gunste van Opdrachtgever moeten worden verwerkt.

Algemene rebates, incentives, partnervergoedingen, marketingbijdragen of vergelijkbare voordelen die aantoonbaar betrekking hebben op de partnerorganisatie als geheel en niet op objectieve, controleerbare wijze aan Opdrachtgever, de Raamovereenkomst of een daaronder verrichte Softwareafname kunnen worden toegerekend, hoeven niet aan Opdrachtgever te worden afgedragen.

Wanneer een commercieel voordeel geheel of gedeeltelijk samenhangt met het volume, de omzet, een bestelling, een leverancier of een product dat binnen deze Raamovereenkomst wordt afgenomen, wordt het redelijkerwijs toerekenbare gedeelte wel in de Netto Inkoop prijs verwerkt. Opdrachtnemer moet de gehanteerde toerekening op verzoek transparant en controleerbaar kunnen onderbouwen.

Artikel 10 van de Raamovereenkomst en de verklaring in het Prijsinvulformulier worden overeenkomstig deze verduidelijking uitgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.**41****Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad par. 2.4

Vraag:

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de opdracht niet op te delen in percelen. In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat deze keuze onder meer is ingegeven door de wens te komen tot een eenduidig proces, beheersbare contractprocessen, uniforme rapportages, centrale ondersteuning en een duidelijke regie, verantwoordelijkheidsverdeling en aanspreekstructuur. Daarnaast wordt hiermee voorkomen dat meerdere leveranciersrelaties moeten worden beheerd, afstemming tussen verschillende partijen noodzakelijk is en verantwoordelijkheden versnipperen.

Wij onderschrijven deze uitgangspunten. In dit kader merken wij op dat het beheer van Microsoft Enterprise Agreement en Enterprise Agreement Subscription contracten uitsluitend kan worden uitgevoerd door een Microsoft Licensing Solution Partner (LSP). Wanneer de hoofdinschrijver tevens beschikt over de Microsoft LSP status, sluit dit direct aan bij de door de aanbestedende dienst beoogde voordelen van één contractuele en operationele verantwoordelijke partij.

Hierdoor kan de hoofdinschrijver onder meer zelfstandig het volledige Microsoft contractbeheer uitvoeren, fungeren als centraal aanspreekpunt voor zowel commerciële als operationele vraagstukken, zorgdragen voor een geïntegreerde facturatiestroom en uniforme rapportages, en de belangen van de aanbestedende dienst integraal behartigen zonder afhankelijkheid van een derde partij voor de Microsoft contractvoering. Hiermee worden extra overdrachtsmomenten, afstemming tussen leveranciers en mogelijke onduidelijkheden over verantwoordelijkheden voorkomen.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de hoofdinschrijver dient te beschikken over de Microsoft LSP status, zodat het beheer van de Microsoft overeenkomsten, de contractuele verantwoordelijkheid, facturatie, rapportage en ondersteuning bij één partij zijn belegd en de door de aanbestedende dienst gewenste regie, efficiëntie en eenduidigheid daadwerkelijk worden geborgd?

Antwoord:

Nee. De hoofdinschrijver hoeft niet zelf over de Microsoft LSP-status te beschikken. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 2, mag de hoofdinschrijver voor de Microsoft-dienstverlening gebruikmaken van een derde of een samenwerkingsverband dat over de vereiste LSP-status beschikt, mits deze capaciteit gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst daadwerkelijk en rechtsgeldig beschikbaar is.

De keuze om de Opdracht niet in percelen te verdelen betekent dat Opdrachtgever één contractuele wederpartij en één integraal verantwoordelijke Opdrachtnemer wenst. Dit vereist niet dat alle daarvoor benodigde kennis, bevoegdheden en statussen binnen dezelfde rechtspersoon aanwezig zijn.

De hoofdinschrijver blijft jegens Opdrachtgever volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de integrale uitvoering, waaronder de Microsoft-dienstverlening, contractvoering, facturatie, rapportage, afstemming met eventuele derden en continuïteit. Het inschakelen van een LSP mag voor Opdrachtgever niet leiden tot aanvullende contractuele relaties, kosten, overdrachtsrisico's of onduidelijkheid over verantwoordelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 2, Eis 8.4 Applicatierationalisatie en het verminderen van producten met onderhandeling of beëindiging

Vraag:

Kan de Aanbestedende dienst een indicatie geven van het verwachte jaarlijkse aantal van dergelijke analyses, en bevestigen of deze verwacht worden te zijn inbegrepen in de vaste brokervergoeding dan wel als aanvullende dienst kan worden vervuld.

Antwoord:

Opdrachtgever kan geen betrouwbaar jaarlijks aantal analyses vooraf aangeven. De behoefte is afhankelijk van ontwikkelingen binnen de softwareportefeuille, contract- en renewalmomenten, beschikbare gebruiksgegevens en geconstateerde optimalisatiemogelijkheden. Het periodiek analyseren van beschikbare portefeuille-, contract-, kosten- en gebruiksgegevens, het signaleren van producten met vergelijkbare functionaliteit en het rapporteren over mogelijke rationalisatie, heronderhandeling, wijziging of beëindiging behoren tot de reguliere brokerdienstverlening en zijn inbegrepen in de vaste brokervergoeding. Indien Opdrachtgever een afzonderlijke, omvangrijke of specialistische analyse verlangt die aantoonbaar verder gaat dan deze reguliere signalerings-, analyse- en rapportagewerkzaamheden, kan deze uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht als aanvullende dienstverlening worden uitgevoerd. Opdrachtnemer maakt vooraf de afbakening, benodigde inzet en kosten inzichtelijk. Werkzaamheden mogen niet dubbel in rekening worden gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad par. 2.11 en Programma van Eisen Eis 1.5

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt een SROI-verplichting van 1% van de gerealiseerde opdrachtsom verplicht. Inschrijver hecht net als aanbestedende dienst veel waarde aan SROI en wil daar als leverancier ook graag een bijdrage aan leveren. U geeft hier aan dat de SROI verplichting een bepaald percentage is van de opdrachtwaarde is. Echter, is dit in het kader van deze aanbesteding disproportioneel. Gunningscriteria moeten in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. Een van de voorwerpen van de opdracht is in dit geval de levering van standaardprogrammatuur waar inschrijver weinig aan verdient. Daarom verzoekt inschrijver de SROI-verplichting aan te passen en het percentage te berekenen over de marge/loonsom van de opdracht, en niet over de opdrachtwaarde van het perceel. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Nee, het verzoek wordt niet gehonoreerd. De Social Return-verplichting blijft vastgesteld op 1% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom exclusief omzetbelasting.

Social Return is geen gunningscriterium, maar een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. De verplichting wordt uitsluitend berekend over de omzet die gedurende de looptijd daadwerkelijk onder de Raamovereenkomst wordt gerealiseerd. Er is geen sprake van een gegarandeerde afname of een vooraf verschuldigd vast bedrag.

Bij het vaststellen van het percentage is rekening gehouden met de aard en omvang van de Opdracht. De mogelijkheden om aan de verplichting te voldoen zijn bovendien niet beperkt tot de directe inzet van personeel op deze Opdracht, maar omvatten ook de overige in Bijlage 5 – Social Return beschreven invullingsmogelijkheden.

De eigen marge of loonsom van Opdrachtnemer vormt daarom niet de berekeningsgrondslag. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Prijzenblad tab Beoordeling

Vraag:

U geeft aan dat inschrijvers de gele velden in moeten vullen. In het tabblad 'Beoordeling' is de cel 'Laagste geldende vergelijkingsprijs' geel gearceerd. Kunt u toelichten wat inschrijvers hier in moeten vullen?

Antwoord:

Inschrijvers hoeven in het veld 'Laagste geldige vergelijkingsprijs' op het tabblad 'Beoordeling' niets in te vullen. Dit veld is uitsluitend bestemd voor gebruik door de Aanbestedende dienst bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen.

De gele arcering van dit veld is abusievelijk aangebracht en wordt verwijderd. Inschrijvers vullen uitsluitend de daarvoor bestemde gele invoervelden op het tabblad 'Prijnsinvulformulier' in. De

overige velden en het tabblad 'Beoordeling' mogen niet worden gewijzigd. Een aangepast Prijsinvulformulier wordt bij deze Nota van Inlichtingen verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad par. 3.4 lid 2

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat de gestanddoeningstermijn van de inschrijving 90 dagen betreft, en verlengd kan worden in geval van een eventueel kort geding of nadere toets Bibob.

Bij inschrijvingen met een opslagpercentage is een dergelijke gestanddoeningstermijn over het algemeen geen probleem. Echter, zodra er ook ingeschreven moet worden met prijzen (hetgeen hier het geval is), is een dermate lange gestanddoeningstermijn onacceptabel. Fabrikanten van standaardsoftware wijzigen hun prijzen regelmatig, in sommige gevallen zelfs maandelijks. Een gestanddoeningstermijn van meer dan 30 dagen is derhalve een groot risico voor gegadigden. Een gestanddoeningstermijn van 30 dagen is gebruikelijk binnen de standaard-softwaremarkt en altijd haalbaar. Wij verzoeken u dit aan te passen naar 30 dagen, te rekenen vanaf het uiterste moment van inschrijving.

Antwoord:

Nee, het verzoek wordt niet gehonoreerd. De gestanddoeningstermijn blijft negentig (90) dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Deze termijn is nodig voor de beoordeling en verificatie van de Inschrijvingen, besluitvorming, standstilltermijn en een eventuele Bibob-toets. Een termijn van dertig (30) dagen is daarvoor onvoldoende.

Inschrijver dient zijn volledige Inschrijving, inclusief de aangeboden prijzen, gedurende de gestanddoeningstermijn te handhaven. Daarnaast geldt voor de referentiepakketten de afzonderlijke, bewust gekozen prijsbindingsregeling van artikel 10 van de Raamovereenkomst. Deze pakketprijzen zijn vanaf de ingangsdatum bindend en orderbaar tot en met 30 juni 2027 en, per referentiepakket, ten minste tot en met het eerste toepasselijke renewalmoment.

Na de ingangsdatum kan een pakketprijs uitsluitend worden aangepast bij een objectieve, schriftelijk aantoonbare prijs-, product- of programmawijziging van de Fabrikant of Geautoriseerde Distributeur die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. De aanpassing vindt overeenkomstig artikel 10 lid 2 één-op-één plaats en vereist voorafgaande schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever. Een wijziging van de eigen inkoopcondities, korting of marge van Opdrachtnemer, of het verlopen van een leveranciersofferte, vormt geen grond voor prijsaanpassing.

Inschrijvers dienen hiermee bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te houden. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad par. 3.1 lid 5

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt dat zij gebruik maakt van de Wet Bibob en dat de voorlopig gegunde inschrijver het Bibob-vragenformulier binnen twee werkdagen na bekendmaking van het voorgenomen gunningsbesluit moet indienen.

Wij verzoeken u een versie van dit vragenformulier beschikbaar te stellen. Dit stelt ons in staat om te beoordelen of de termijn van twee werkdagen realistisch is.

Overigens, de link naar de website voor het formulier werkt wel, maar inschrijvers moeten dan online het vragenformulier doorlopen om de inhoud ervan te kunnen beoordelen, en dat is niet wenselijk.

Antwoord:

Bij deze Nota van Inlichtingen wordt een printversie van het actuele Bibob-vragenformulier ter informatie beschikbaar gesteld. Omdat het digitale formulier afhankelijk van de gegeven antwoorden vervolgvragen kan tonen, dient deze versie uitsluitend om vooraf kennis te nemen van de aard van de vragen en de mogelijk benodigde bewijsstukken. Het digitale formulier via de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen link blijft leidend en moet door de voorlopig gegunde Inschrijver worden ingevuld en ingediend.

De termijn van twee (2) werkdagen blijft gehandhaafd. De Bibob-toets en deze termijn zijn vooraf in de aanbestedingsdocumenten aangekondigd. Inschrijvers kunnen zich daarom gedurende de aanbestedingsprocedure voorbereiden en de relevante informatie en bewijsstukken tijdig verzamelen.

Indien aantoonbaar sprake is van een omstandigheid waardoor een specifiek bewijsstuk redelijkerwijs niet binnen deze termijn kan worden verstrekt, dient de voorlopig gegunde Inschrijver dit binnen de termijn gemotiveerd te melden. De Aanbestedende dienst beoordeelt vervolgens of voor dat specifieke bewijsstuk een aanvullende termijn wordt geboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad par. 5.1

Vraag:

Aanbestedende dienst heeft het geven van een presentatie, demonstratie en sleutelfiguren als subgunningscriterium ingesteld. Daarover hebben wij de volgende vraag.

De Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE) heeft meerdere keren geoordeeld dat enige mate van subjectiviteit bij subgunningscriteria is toegestaan, mits de toepassing voldoende wordt geobjectiveerd. Dat vraagt dus om vooraf vastgestelde beoordelvragen. Dat heeft u in onze ogen degelijk opgesteld in het bestek.

Er is echter ook het issue van de beoordeling en scoringsmethodiek. Bovenstaande werkt alleen als de gunningsbeslissing goed wordt gemotiveerd. Niet ""wij vonden inschrijver A overtuigender"", maar uitleggen waarom dat zo is én hoe zich dat verhoudt tot de overige inschrijvers. Dat vraagt dus om vooraf vastgestelde beoordelvragen, een scoringsprotocol én een beoordelingsteam dat onafhankelijk van elkaar scoort. Niet na afloop terugpraten tot consensus, maar individueel scoren en daarna optellen. Daarnaast is het aanbevelenswaardig om de presentaties op te nemen. Op die manier geeft u de inschrijvers die niet de huidige broker zijn, meer het gevoel dat er controle is op een té subjectieve beoordeling van dit subgunningscriterium.

Vandaar onze vragen:

Kunt u bevestigen dat alle inschrijvers een uitgebreide motivatie ontvangen van de score op subgunningscriterium 4 inclusief inhoudelijke argumenten en de verhouding tussen de verschillende inschrijvers?

Kunt u bevestigen dat u de presentatie op gaat nemen om twijfel over de objectiviteit weg te nemen bij alle inschrijvers en zodat er in een later stadium geen discussie kan zijn over de inhoud en het verloop van het gesprek ("hebben ze dit nou gezegd of niet?")

Antwoord:

De door vragensteller beschreven werkwijze volgt niet als algemene verplichting uit de adviezen van de Commissie van Aanbestedingsexperts of uit het aanbestedingsrecht. Objectivering van een kwalitatieve beoordeling vereist niet dat individuele beoordelaarscores worden opgeteld of gemiddeld, noch dat een presentatie audiovisueel wordt opgenomen.

De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de vooraf bekendgemaakte beoordelingsaspecten en scoringsmethodiek. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de Inschrijvingen eerst individueel en zonder kennis van de prijzen. Vervolgens stelt de beoordelingscommissie de definitieve score en motivering gezamenlijk op basis van consensus vast. De individuele beoordelingen zijn voorbereidend van aard en worden niet opgeteld of gemiddeld.

Iedere Inschrijver ontvangt bij de gunningsbeslissing de definitieve score en een inhoudelijke motivering daarvan. Daarbij worden tevens de relevante kenmerken en relatieve voordelen van de winnende Inschrijving vermeld, voor zover dit noodzakelijk is om de uitkomst van de beoordeling te kunnen begrijpen. Dit houdt niet in dat een volledige onderlinge vergelijking, individuele beoordelaarsnotities of bedrijfsvertrouwelijke informatie van andere Inschrijvers wordt verstrekt. De presentatie en demonstratie worden niet audiovisueel opgenomen. Daarvoor bestaat geen aanbestedingsrechtelijke verplichting. De Aanbestedende dienst waarborgt een zorgvuldig en controleerbaar verloop door alle Inschrijvers onder gelijke randvoorwaarden te beoordelen, de beoordeling uitsluitend te baseren op de bekendgemaakte beoordelingsaspecten en de relevante bevindingen en definitieve motivering schriftelijk vast te leggen. De aanbestedingsdocumenten

worden op dit punt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wij hebben moeite met het doorgronden van het uiteindelijke doel van deze aanbesteding. In paragraaf 1.1 van de inschrijvingsleidraad schrijft u dat de Opdrachtnemer daarbij een faciliterende, ondersteunende en adviserende rol vervult. Provincie Noord-Holland behoudt te allen tijde de regie, besluitvorming en verantwoordelijkheid. In Eis 2.2 van het Programma van Eisen beschrijft u een faciliterende, administratieve, signalerende en coördinerende rol zonder inhoudelijke besluitvorming of verantwoordelijkheden van Opdrachtgever over te nemen. Echter, als we de eisen in het Programma van Eisen analyseren en constateren wat de Opdrachtnemer nu eigenlijk concreet moet uitvoeren, gaat dat in onze ogen veel verder dan slechts die faciliterende, ondersteunende en adviserende rol. Zo zien wij bijvoorbeeld in de scoping niet dat SAM-dienstverlening inbegrepen is, maar in het Programma van Eisen staan wel degelijk taken die onder SAM-dienstverlening vallen (of op zijn minst daaraan raken). Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van één integrale softwarebroker die de Provincie ondersteunt bij de verwerving, administratie, beheersing en optimalisatie van software, licenties en clouddiensten. De Opdracht omvat daarmee meer dan uitsluitend het verwerken van softwarebestellingen, maar betreft geen volledige uitbesteding van Software Asset Management, contractmanagement of softwaregovernance.

Tot de reguliere dienstverlening behoren onder meer:

- het faciliteren en administratief verwerken van softwareaanvragen en bestellingen;
- het registreren en inzichtelijk maken van contracten, licenties, kosten, looptijden en renewalmomenten;
- het verzamelen en analyseren van beschikbare gegevens over licentiegebruik en verbruik;
- het signaleren van risico's, onderbenutting, overlicentiëring en optimalisatiemogelijkheden;
- het adviseren over licentiemodellen, contractstructuren, verlengingen, kostenbeheersing en mogelijke rationalisatie;
- het coördineren van contacten met softwareleveranciers, resellers en andere betrokken partijen;
- het beschikbaar stellen van rapportages en managementinformatie via het brokerportaal.

Deze werkzaamheden kunnen raken aan onderdelen van Software Asset Management, maar Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk voor de volledige inrichting en uitvoering van een organisatiebreed SAM-stelsel. Onder meer beleidsvorming, interne governance, technische discovery en inventarisatie, technisch en functioneel applicatiebeheer, formele compliance-audits en auditwaardige Effective License Positions behoren niet automatisch tot de reguliere

brokerdienstverlening.

Opdrachtnemer faciliteert, analyseert, signaleert en adviseert binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders. Opdrachtgever behoudt de regie, bepaalt het beleid, beoordeelt risico's en neemt alle inhoudelijke, financiële, juridische en contractuele besluiten. Voor zover werkzaamheden buiten de beschreven reguliere dienstverlening vallen, kunnen deze uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht als aanvullende dienstverlening worden uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 Dienstverlening softwarebroker en softwaregovernance